

Spett.le A.P.M. S.p.A.
e p.c. all'Assessore al bilancio
ai Servizi finanziari e del personale
agli enti soci
al Collegio dei Revisori dell'Ente
LORO SEDI

Oggetto: Attività di controllo delle società partecipate e degli organismi gestionali esterni inclusi nel bilancio consolidato. Obiettivi gestionali e obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento

Si trasmette in allegato, ai sensi dell'art. 19 D.Lgs. 175/2016, estratto del DUP, di cui alla deliberazione consiliare n. 152 del 30/12/2022, contenente gli obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, stabiliti per le società in controllo pubblico, nonché gli obiettivi gestionali e prestazionali relativi al triennio 2023/2025.

Si ricorda che, ai sensi della disposizione citata, *"le società a controllo pubblico garantiscono il concreto perseguimento"* degli obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento *"tramite propri provvedimenti da recepire, ove possibile, nel caso del contenimento degli oneri contrattuali, in sede di contrattazione di secondo livello"* e da pubblicare nel sito istituzionale.

Di tali provvedimenti di recepimento e della relativa pubblicazione, si chiede cortesemente di voler fornire apposita comunicazione allo scrivente ufficio.

Si ricorda che, al fine di agevolare il monitoraggio complessivo dell'andamento delle società in controllo, esse sono tenute (in base al DUP) a trasmettere all'Ente entro il 30 giugno 2023 un report di verifica rispetto agli obiettivi di contenimento delle spese di funzionamento dell'anno precedente, ferma restando la rendicontazione (da comunicare non appena disponibile) in ordine al raggiungimento degli obiettivi gestionali e prestazionali definiti per la passata annualità.

Si precisa che le schede di report comprese tra la pag. 97 – obiettivo “Gestione efficiente servizio Idrico Come da delibera ARERA 655/2015/R/Idr (qualità prestazioni contrattuali con i clienti)” e la pagina 104 – obiettivo “Miglioramento qualità del servizio trasporto pubblico locale” vanno riferite e compilate per ciascuno dei tre anni del DUP (2023, 2024 e 2025).

Per informazioni e chiarimenti:

Servizio del Segretario Generale - Ufficio Segreteria Generale tel. 0733-256324

E-mail: segreteria@comune.macerata.it

Pec: comune.macerata.segreteria@legalmail.it

Cordiali saluti.

Il Segretario Generale
Dott. Francesco Massi Gentiloni Silveri
(firmato digitalmente)

Il governo delle partecipate e i servizi pubblici locali

CONTROLLO DEGLI ORGANISMI PARTECIPATI

Al fine di assicurare un adeguato monitoraggio dell'andamento delle società e degli organismi partecipati, l'amministrazione ha avviato e progressivamente potenziato e specificato nei suoi contenuti un sistema informativo finalizzato ad una sempre maggiore e adeguata rilevazione della situazione contabile, gestionale e organizzativa di tali enti, sia in attuazione degli artt. 147 e 147 *quater* D.Lgs. n. 267/2000, sia in applicazione del Testo Unico delle società partecipate di cui al D. Lgs. n. 175/2016.

In tale direzione sono stati elaborati i seguenti schemi di report annuale, distinti in base alla natura dell'organismo destinatario (società *in house* e in controllo pubblico, società partecipata, organismo partecipato).

REPORT SOCIETA' ED ORGANISMI PARTECIPATI DEL COMUNE DI MACERATA

Società in house, società in controllo pubblico

1 – INDICATORI GESTIONALI

2 – INDICATORI DI PRESTAZIONE SU EVENTUALI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Per gli indicatori 1 e 2 si veda l'apposito Allegato. Ove non presente, la società è tenuta esclusivamente alla compilazione del presente report.		
OBIETTIVI SPECIFICI SUL COMPLESSO DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO (ART. 19, COMMA 5, TUSP) - il presente quadro non va compilato dalle società in liquidazione		
Rispetto degli obiettivi di cui all'art. 19, comma 5, TUSP fissati nel DUP 2018/2020	Sì/no	<i><u>Si precisa che va allegata al report specifica relazione descrittiva in ordine all'avvenuto assolvimento degli obiettivi prefissati.</u></i>

Adozione provvedimenti e contratti con cui sono stati perseguiti gli obiettivi prefissati	Sì/no	<u>Indicazione specifica di provvedimenti e contratti</u>
Pubblicazione nel sito istituzionale dei provvedimenti e contratti con cui sono stati perseguiti gli obiettivi prefissati	Sì/no	<u>Indicare se i provvedimenti e i contratti sono stati trasmessi al Comune</u>

3 – INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI E DEL PERSONALE

Tabella 3.1 - Indicatori di bilancio

Indicatori con cadenza annuale		Risultato
Current ratio	attività correnti su passività correnti	
Capitale circolante netto	attività correnti meno passività correnti	
Rapporto di indebitamento	totale attivo su capitale proprio	
Incidenza della gestione non caratteristica	utile d'esercizio su risultato operativo	
Turn over (Rotazione del Capitale Investito)	ricavi netti su totale attivo	
Valore aggiunto su fatturato		
Valore aggiunto per dipendente	valore aggiunto su numero medio di dipendenti	
Incidenza del costo del personale dipendente sul valore della produzione		
Spese di personale per addetto	costo del personale su numero medio di dipendenti	
Valore aggiunto su capitale investito	valore aggiunto su numero totale impieghi	

Return on Equity (ROE)	utile d'esercizio su capitale proprio	
Return on Investment (ROI)	risultato operativo su totale impieghi	
Return on Sales (ROS)	risultato operativo su ricavi di vendita	

Indicatori con cadenza annuale		Risultato
Crediti verso clienti	valore per l'anno di riferimento	
Debiti tributari	valore per l'anno di riferimento	
Debiti verso fornitori	valore per l'anno di riferimento	

Per le **società multiservizi** indicare, altresì, per ogni servizio gestito:

Servizio	
Risultati al 31/12/ ____	
Costi di gestione del servizio per l'annualità di riferimento	
Ricavi di gestione del servizio per l'annualità di riferimento	

Servizio	
Risultati al 31/12/ ____	
Costi di gestione del servizio per l'annualità di riferimento	
Ricavi di gestione del servizio per l'annualità di riferimento	

Tabella 3.2 - Organico

Indicatore	Risultato
Personale: consistenza media nel periodo	
N. dirigenti al 31/12	
N. quadri al 31/12	
N. impiegati al 31/12	
N.operai al 31/12	
Costo del personale nel periodo di riferimento (comprensivo di oneri riflessi)	
Costo del personale dirigente al 31/12	
Costo del personale quadri al 31/12	
Costo del personale impiegati al 31/12	
Costo del personale operai al 31/12	

Tabella 3.3 - Indebitamento

FINANZIAMENTI IN CORSO NELL'ANNO DI RIFERIMENTO al 31/12/____						
Controparte	Ammontare		Decorrenza	Scadenza	Tasso	Spread
	Totale	Residuo				

Tabella 3.4 - Monitoraggio spese di rappresentanza e per consulenze

Indicatore		Risultato
Spese per incarichi di consulenza	valore al 31/12	
Spese di rappresentanza	valore al 31/12	

4 – MONITORAGGIO COMPENSI CARICHE SOCIETARIE (Presidente, Vice Presidente, componenti CdA)

Nome	Carica	Compenso annuo al 31/12	Compensi aggiuntivi al 31/12 (es. gettoni di presenza, indennità di risultato, ecc..)
Descrizione obbligo normativo	Osservanza: Si/No	Note	
Art.11, comma 6 del D. Lgs. 175/2016 (entità massima dei compensi agli amministratori di società a controllo pubblico)			
Art. 1, comma 554 della Legge 147/2013 e dell'art. 21 comma 3 del D.Lgs. 175/2016 (riduzione compensi o revoca degli amministratori per gli organismi che nei tre esercizi precedenti hanno conseguito una perdita)			

<p>Rispetto di quanto stabilito dallo statuto ai sensi dell'art. 11, comma 9, TUSP:</p> <p>a) l'attribuzione da parte del consiglio di amministrazione di deleghe di gestione a un solo amministratore, salva l'attribuzione di deleghe al presidente ove preventivamente autorizzata dall'assemblea;</p> <p>b) l'esclusione della carica di vicepresidente o la previsione che la carica stessa sia attribuita esclusivamente quale modalità di individuazione del sostituto del presidente in caso di assenza o impedimento, senza riconoscimento di compensi aggiuntivi;</p> <p>c) il divieto di corrispondere gettoni di presenza o premi di risultato deliberati dopo lo svolgimento dell'attività, e il divieto di corrispondere trattamenti di fine mandato, ai componenti degli organi sociali;</p> <p>d) il divieto di istituire organi diversi da quelli previsti dalle norme generali in tema di società.</p>		
--	--	--

5 – MONITORAGGIO RISPETTO OBBLIGHI NORMATIVI

Descrizione obbligo	Sì/No	Descrizione obbligo	Sì/No
		La relazione redatta	

<p>Predisposizione di specifici programmi di valutazione del rischio di crisi aziendali di cui informare l'assemblea nell'ambito della relazione sul governo societario (art. 6 D.Lgs. 175/2016) N.B <i>la relazione sul governo societario e i programmi di valutazione del rischio vanno trasmessi al Comune.</i></p>	<p>dalla società di revisione, quella del revisore legale o quella del collegio sindacale rappresentano dubbi di continuità aziendale</p>
---	---

Adempimento	Sì/No	Sì/No	Descrizione azioni adottate
<p>(Eventuale) Integrazione degli strumenti di governo societari:</p>	<p>a) regolamenti interni volti a garantire la conformità dell'attività della società alle norme di tutela della concorrenza, comprese quelle in materia di concorrenza sleale, nonché alle norme di tutela della proprietà industriale o intellettuale;</p>		
	<p>b) un ufficio di controllo interno strutturato secondo criteri di adeguatezza rispetto alla dimensione e alla complessità dell'impresa sociale, che collabora con l'organo di controllo statutario, riscontrando tempestivamente le richieste da questo provenienti, e trasmette periodicamente all'organo di controllo statutario relazioni sulla regolarità e</p>		

	l'efficienza della gestione;		
	c) codici di condotta propri, o adesione a codici di condotta collettivi aventi a oggetto la disciplina dei comportamenti imprenditoriali nei confronti di consumatori, utenti, dipendenti e collaboratori, nonché altri portatori di legittimi interessi coinvolti nell'attività della società;		
	d) programmi di responsabilità sociale d'impresa, in conformità alle raccomandazioni della Commissione dell'Unione europea.		

Norme in materia di personale	Sì/No	Descrizione azioni adottate: N.B. Si chiede specifica relazione in ordine ai provvedimenti di reclutamento del personale adottati nell'annualità considerata.
Adozione di provvedimenti in cui sono stabiliti criteri e modalità per il reclutamento del personale nel rispetto dei principi, anche di derivazione europea, di trasparenza, pubblicità e imparzialità e dei principi di cui all'articolo 35, comma 3, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.		
Pubblicazione dei provvedimenti (sopraindicati) relativi a criteri e modalità nel sito web		
Osservanza art. 25 D.Lgs. 175/2016 in ordine al reclutamento del personale		

Per le società in house:	Osservanza dei parametri di cui agli art. 5 e 192 D.Lgs. 50/2016 e 16 D.lgs. 175/2016			
oltre l'80 per cento delle attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore di cui trattasi	Sì/no	Indicare percentuale ed eventuali destinatari dell'attività diversi da enti soci	Indicare analiticamente il fatturato relativo a enti soci e a soggetti non soci e modalità di affidamento	Indicare le economie di scala conseguite o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società

Norme in materia conferimento degli incarichi -	Relazione per l'esercizio di riferimento		
Osservanza della normativa in materia di conferimento degli incarichi esterni e degli adempimenti in materia di pubblicità degli incarichi di cui all'art. 15 bis D.Lgs. 33/2013			

Norme in materia di acquisti di beni, servizi e forniture (osservanza D.Lgs. 50/2016)	Relazione per l'esercizio di riferimento		

Norme in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza	Relazione per l'esercizio di riferimento		
In particolare:	Sì/No		
Accesso civico: adozione modalità organizzative		<u>descrizione delle modalità organizzative adottate e dell'attività svolta</u>	

Adozione Modello 231 /adozione documento con misure anticorruzione		<u>eventuale motivazione in ordine alla mancata adozione modello 231</u>	
Pubblicità interna delle misure e pubblicazione nel sito web		<u>eventuali note</u>	
Adozione Codice di Comportamento		<u>Indicare estremi del provvedimento</u>	
Indicazione aree di rischio identificate:		<u>Descrizione</u>	-
Osservanza d.Lgs. 39/2013	-	<u>Descrizione verifiche effettuate ed esito dei controlli</u>	-
Nomina RPCT		<u>indicazione nominativo e provvedimento</u>	
Funzioni di controllo degli OIV		<u>Indicare se affidate a Organismo di Vigilanza/altro</u>	
Pubblicazione dati amministratori e dirigenti art. 14 D.Lgs. 33/2013		<u>eventuali note</u>	
Pubblicazione avvisi per il reclutamento di personale		<u>eventuali note</u>	
Pubblicazione bandi di gara e altre informazioni (art. 37)		<u>eventuali note</u>	

LE SOCIETA' PARTECIPATE DESTINATARIE DEGLI OBIETTIVI DI CONTENIMENTO DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 19 del D.Lgs. n.175/2016, gli obiettivi specifici di contenimento delle spese di funzionamento vanno fissati da parte delle amministrazioni pubbliche nei confronti delle società controllate.

Le società controllate a partecipazione pubblica sono quei soggetti rientranti nella definizione di cui all'articolo 2 del D. Lgs. n. 175/2016, ovvero le società in cui una o più amministrazioni pubbliche esercitano poteri di controllo ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile.

La disciplina civilistica esplicita i casi in cui è possibile ritenere controllata una determinata società:

- a) una società in cui un'altra società dispone della maggioranza dei voti esercitabili nell'assemblea ordinaria;
- b) le società in cui un'altra società dispone di voti sufficienti per esercitare un'influenza dominante nell'assemblea ordinaria;
- c) le società che sono sotto l'influenza dominante di un'altra società in virtù di particolari vincoli contrattuali con la medesima.

Ai sensi dell'art. 2, lett. b) del citato D.Lgs., il controllo può sussistere anche quando, in applicazione di norme di legge o statutarie o di patti parasociali, per le decisioni finanziarie e gestionali strategiche relative all'attività sociale è richiesto il consenso unanime di tutte le parti che condividono il controllo.

Per le "società in controllo pubblico" di cui al D.Lgs. 175/2016 in relazione alle quali il Comune di Macerata non detiene singolarmente partecipazioni di controllo ex art. 2359 c.c., gli obiettivi di contenimento delle spese di seguito riportati dovranno essere oggetto di condivisione con gli altri soggetti pubblici soci per la definizione di indirizzi conformi e potranno, dunque, in tale sede essere eventualmente modificati o integrati; analogamente per le società in house è fatto salvo il recepimento di tali obiettivi o la loro eventuale modifica o integrazione, mediante gli strumenti di controllo analogo previsti dai rispettivi ordinamenti.

**OBIETTIVI DI CONTENIMENTO DELLE SPESE DI FUNZIONAMENTO, COMPRESSE QUELLE PER IL PERSONALE, DELLE SOCIETA' PARTECIPATE
In applicazione dell'art. 19 comma 5 del D.Lgs. n. 175/2016**

Sono da ritenersi riferibili al termine "spese di funzionamento", adottato dal Testo Unico, gli oneri di cui ai punti 6, 7, 8, 9, 14 della lettera B del Conto Economico di cui allo schema di Bilancio ex art. 2425 del Codice Civile e, all'interno di detta categoria.

In relazione alle "spese di personale", di cui al punto B9 del citato schema, si persegue il principio generale di contenimento dei costi in costanza di servizi svolti/gestiti, al netto degli effetti delle dinamiche risultanti dalla contrattazione collettiva nazionale, fermo restando quanto di seguito più specificamente dettagliato in ordine alle politiche assunzionali e contenimento degli oneri del personale.

Al fine di agevolare il monitoraggio complessivo sull'andamento delle società in controllo, esse sono tenute alla trasmissione di un report semestrale di verifica rispetto agli obiettivi sotto specificati, entro il 10 luglio (relativamente al primo semestre) e il 20 gennaio (relativamente al secondo semestre).

OBIETTIVI triennio 2023 - 2025	
Obiettivi generali	
→ Risultato positivo di bilancio per ciascuno degli anni del triennio	
Obiettivi specifici contenimento spese di funzionamento	

→ **Il rapporto tra i costi di produzione di cui alle voci B6, B7, B8, B9, B14 e il valore della produzione non può superare la media dei medesimi rapporti calcolati sui tre esercizi precedenti a quello di riferimento.**

A tale proposito il processo di formazione del budget, o di altro equivalente documento di programmazione, dovrà essere condiviso con i soci e dovrà comunque prevedere una fase, preventiva rispetto alla sua approvazione, di formale presentazione e discussione con i soci.

Le società dovranno fornire motivata e documentata evidenza di eventuali scostamenti, in modo da consentire all'amministrazione socia una valutazione preventiva.

Nel caso in cui gli scostamenti non siano riassorbiti mediante azioni correttive nel corso dell'esercizio, le società dovranno puntualmente darne conto nella Relazione sulla Gestione al Bilancio di esercizio. Ogni azione correttiva del budget che si renda necessaria in sede di analisi degli scostamenti, dovrà essere previamente comunicata all'amministrazione socia ai fini di una valutazione preventiva.

Gli scostamenti potranno ritenersi giustificati se compatibili con il conseguimento di economie di scala e di efficientamento del servizio (da motivare attraverso, ad esempio, un'analisi comparata allo storico di indicatori quali incidenza media percentuale del complesso delle spese di funzionamento sul valore della produzione, ecc.).

Obiettivi specifici contenimento spese di personale

→ Il rapporto tra i costi di personale (voce B9) e il valore della produzione non può superare la media dei medesimi rapporti calcolati sui tre esercizi precedenti a quello di riferimento.

Come stabilito per gli obiettivi generali di contenimento delle spese generali, anche a tale proposito il processo di formazione del budget, o di altro equivalente documento di programmazione, dovrà essere condiviso con i soci e dovrà comunque prevedere una fase, preventiva rispetto alla sua approvazione, di formale presentazione e discussione con i soci.

Le politiche concernenti la gestione del personale devono essere finalizzate, nel rispetto del vincolo di cui sopra, al perseguimento degli indirizzi e degli obiettivi gestionali assegnati e, pertanto, eventuali politiche espansive della spesa di personale – al netto degli oneri relativi ai rinnovi dei contratti nazionali e di quelli contenuti nella contrattazione di secondo livello già sottoscritti – potranno essere attuate solo se compatibili con il conseguimento di economie di scala e di efficientamento del servizio e dovranno tenere conto delle caratteristiche di stabilità/temporaneità in funzione delle quali sono state adottate (attraverso il ricorso a personale a tempo determinato, interinale o altre forme temporanee in caso di necessità di sopperire a carenze temporanee di risorse o implementazioni di servizi non aventi caratteristiche di stabilità nel tempo, avuto comunque riguardo alla sostenibilità economica di tali interventi rispetto al complessivo equilibrio aziendale).

In particolare, potranno essere attuate politiche assunzionali espansive nel caso di ampliamento dell'attività o dei servizi affidati, ove le risorse già presenti non siano motivatamente sufficienti a garantire l'efficace espletamento della maggiore attività/servizio.

Le società dovranno fornire motivata e documentata evidenza di eventuali scostamenti, in modo da consentire all'amministrazione socia una valutazione preventiva.

Nel caso in cui gli scostamenti non siano riassorbiti mediante azioni correttive nel corso dell'esercizio, le società dovranno puntualmente darne conto nella Relazione sulla Gestione al Bilancio di esercizio. Ogni azione correttiva del budget che si renda necessaria in sede di analisi degli scostamenti, dovrà essere previamente comunicata all'amministrazione socia ai fini di una valutazione preventiva.

Gli interventi di riassetto organizzativo comportanti incremento della spesa di personale dovranno essere oggetto di specifica preventiva condivisione con l'Amministrazione socia. Gli scostamenti potranno ritenersi giustificati se compatibili con il conseguimento di economie di scala e di efficientamento del

servizio (da motivare attraverso, ad esempio, un'analisi comparata allo storico di indicatori quali incidenza media percentuale del complesso delle spese di funzionamento sul valore della produzione, valore aggiunto per dipendente, incidenza del costo del personale sul valore della produzione, ecc.).

Obiettivi specifici contenimento spese per incarichi di consulenza

→ Le spese per incarichi di consulenza (ovvero prestazioni professionali finalizzate alla resa di pareri, valutazioni, espressioni di giudizi, consulenze legali al di fuori della rappresentanza processuale e patrocinio della società ed in generale spese non riferibili a servizi professionali affidati per sopperire a carenze organizzative o altro) vanno ridotte non inferiore all'1% rispetto a quanto sostenuto nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento. Eventuali scostamenti dagli obiettivi di spesa sopra stabiliti dovranno essere oggetto di specifica preventiva condivisione con l'Amministrazione socia e, in ogni caso, qualora non riassorbiti mediante azioni correttive nel corso dell'esercizio, sono da motivarsi dettagliatamente nell'apposita relazione da prodursi al Socio, nonché nella nota integrativa al bilancio di esercizio.

L'attuazione degli obiettivi e delle direttive sopra delineati è demandata alle singole società che, nel rispetto dell'autonomia gestionale di cui sono titolari, provvederanno a definirne criteri e modalità di attuazione, attraverso l'adozione di propri provvedimenti, anche nell'ambito dei documenti di programmazione e rendicontazione già previsti dai rispettivi ordinamenti e, nel caso di misure di contenimento degli oneri contrattuali, attraverso l'adozione di provvedimenti di recepimento in sede di contrattazione di secondo livello, da comunicare all'Amministrazione socia.

OBIETTIVI GESTIONALI DELLE SOCIETA' PARTECIPATE**in applicazione degli artt. 147, comma 2, lett. d) e 147 quater, D.Lgs. 267/2000**

In relazione alle partecipazioni del Comune in società e altri organismi gestionali, si rinvia nel dettaglio alle informazioni pubblicate e aggiornate periodicamente e con tempestività ai sensi del D. Lgs. 33/2013 sul sito istituzionale dell'Ente, sezione Amministrazione Trasparente – Enti controllati.

Ai sensi degli artt. 147, comma 2, lett. d) e 147 quater, D.Lgs. 267/2000, il Comune di Macerata ha definito, anche attraverso il Regolamento per la disciplina del sistema dei controlli interni, un sistema di controlli sugli organismi e sulle società partecipate.

La priorità del potenziamento della governance sugli organismi partecipati, sia mediante il rafforzamento dei controlli interni sia attraverso la rilevazione dei risultati complessivi della gestione degli enti territoriali, è stata sottolineata negli ultimi anni anche dagli indirizzi della Corte dei Conti e costituisce criterio di delega al Governo nell'ambito della L. 124/2015 di riforma della pubblica amministrazione.

Come evidenziato dalla medesima Corte nelle linee guida per il referto annuale del Sindaco sul funzionamento del sistema dei controlli interni, i comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti sono tenuti a definire per i propri organismi partecipati degli obiettivi, in termini di efficacia, efficienza ed economicità, nonché ad effettuare monitoraggi periodici sull'andamento gestionale ed economico-finanziario di tali enti. Tali monitoraggi sono strumentali alla verifica di eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati, per procedere tempestivamente a porre in essere le opportune azioni correttive. Inoltre, consentono di rilevare la situazione corrente relativa al "gruppo ente locale", anche per evitare squilibri finanziari rilevanti per il bilancio del Comune.

Alla luce di quanto sopra ed ai fini della compiuta applicazione delle disposizioni sopra richiamate, l'Ufficio Segreteria Generale provvede ad elaborare report periodici di controllo e definisce obiettivi gestionali e prestazionali relativi, corredati da rispettivi indicatori di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi, in collaborazione con gli Assessorati di riferimento.

L'Ente nel 2017 ha, inoltre, approvato il Piano di revisione straordinaria delle partecipazioni di cui all'art. 24 D.Lgs. 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica) ed ha adottato alcune deliberazioni attuative delle misure di razionalizzazione ivi previste.

Nel 2018 è stato adottato il Piano di revisione ordinaria di cui all'art. 20 D.Lgs. 175/2016.

Non sono assegnati obiettivi gestionali alle società in liquidazione e alle società in controllo pubblico interessate da processi di revisione o con altro socio pubblico di maggioranza.

REPORT SEMESTRALE SOCIETA' ED ORGANISMI PARTECIPATI DEL COMUNE DI MACERATA

APM

1 – INDICATORI GESTIONALI

Anno 2023

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Contenimento delle spese	<i>Contenimento costi del personale</i>	economicità	minore o uguale a	media del rapporto tra spese di funzionamento e valore della produzione, salvo scostamenti motivati come in premessa	31/12/2023
	<i>Contenimento spese di funzionamento</i>	economicità	minore o uguale a	media del rapporto tra spese di funzionamento e valore della produzione, salvo scostamenti motivati come in premessa	31/12/2023

2 – INDICATORI DI PRESTAZIONE SU EVENTUALI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Anno 2023

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione	Obiettivo
Riduzione spese per incarichi di consulenza	<i>Riduzione percentuale spese</i>	economicità	maggiore o uguale a	1% rispetto a quanto sostenuto nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento	31/12/2023

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Riduzione del livello di indebitamento della società	Margine di struttura (secondario)	economicità	maggiore o uguale a	> 1	31/12/2023
	Margine di tesoreria (secondario)	economicità	maggiore o uguale a	> 1	31/12/2023

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Miglioramento redditività aziendale	Valore aggiunto aziendale	economicità	maggiore o uguale a	Valore definitivo del valore aggiunto desumibile da bilancio 2022	31/12/2023

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Avvio di un nuovo programma di esercizio che rispetti le esigenze dell'utenza e la conformazione della città da adottare a settembre 2023 (inizio anno scolastico), a seguito delle risultanze dello studio affidato a società esterna esperta nel settore.	presentazione ufficiale studio di fattibilità	efficienza	sì/no		<p>31/03/2023: affidamento incarico di studio dell'attuale assetto del TPL;</p> <p>30/06/2023: esame risultanze dello studio in concerto tra Comune e Società APM;</p> <p>31/07/2023: approvazione del piano di riordino del sistema del TPL alla luce delle indicazioni emerse nello studio commissionato;</p> <p>avvio anno scolastico 2023/2024: adozione nuovo programma di esercizio</p>

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Monitoraggio delle perdite idriche	Report trimestrali di monitoraggio	efficienza	si/no		Entro il decimo giorno successivo allo scadere di ogni trimestre
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Gestore unico territoriale servizio idrico integrato: rispetto scadenze cronoprogramma	Rispetto scadenze cronoprogramma	efficienza	si/no		Date scadenze cronoprogramma
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Studio ipotesi di aggregazione con altre imprese del settore idrico, in vista di eventuali finanziamenti volti al miglioramento complessivo della rete idrica	Presentazione ipotesi	efficienza	si/no		31/12/2023
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Controllo dei costi e dei ricavi delle singole farmacie, anche in considerazione dell'organizzazione del personale	Report circa il controllo dei costi e dei ricavi delle singole farmacie, svolto anche in considerazione dell'organizzazione del personale	Efficienza ed economicità	si/no		30/06/2023
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Promozione operazioni di marketing e formazione del personale	Avvio e svolgimento delle operazioni di marketing e formazione	Efficienza	minore o uguale a	Almeno due attività di formazione del personale e conseguenti operazioni di marketing	31/12/2023

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione
<p>ATTIVAZIONE DEL PUNTO DI ACCESSO SOCIO SANITARIO EDUCATIVO PRESSO IL QUARTIERE PACE, secondo le linee d'indirizzo di cui alla delibera di Giunta n. 267, del 20/07/2022</p>	<p>Avvio e prima sperimentazione delle seguenti attività, con relativa relazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dare informazioni di tipo socio-sanitario-educativo, collegato con il Social Point di piazza Mazzini ed ai Servizi Sociali del Comune di Macerata, finalizzato a dare informazioni sui servizi sociali ed educativi comunali e non, sui servizi sanitari presenti nel territorio e sulle modalità di accesso agli stessi; - effettuare prenotazioni per visite ed esami collegato con la Farmacia Comunale, all'Azienda Sanitaria ed alle strutture private accreditate e non; - effettuare piccole prestazioni infermieristiche attraverso l'infermiere di comunità messo a disposizione dall'IRCR, nonché, qualora ve ne siano le condizioni, anche quelle legate all'emergenza Covid (tamponi, vaccini, ecc.) - coordinare ed implementare le attività mediche di base e specialistiche già presenti; 	<p>efficacia</p>	<p>si/no</p>	<p>31/12/2023</p>

	<p>- coordinare le attività del terzo settore, quali farmaci a domicilio, trasporti sociali, auto mutuo aiuto, ecc.;</p> <p>- creare eventi formativi e/o informativi in ambito socio-sanitario-educativo per la cittadinanza del quartiere.</p>			
--	--	--	--	--

1 – INDICATORI GESTIONALI

Anno 2024

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Contenimento delle spese	<i>Contenimento costi del personale</i>	economicità	minore o uguale a	media del rapporto tra spese di funzionamento e valore della produzione, salvo scostamenti motivati come in premessa	31/12/2024
	<i>Contenimento spese di funzionamento</i>	economicità	minore o uguale a	media del rapporto tra spese di funzionamento e valore della produzione, salvo scostamenti motivati come in premessa	31/12/2024

2 – INDICATORI DI PRESTAZIONE SU EVENTUALI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Anno 2024

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Riduzione spese per incarichi di consulenza	Riduzione percentuale spese	economicità	maggiore o uguale a	1% rispetto a quanto sostenuto nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento	31/12/2024

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Riduzione del livello di indebitamento della società	Margine di struttura (secondario)	economicità	maggiore o uguale a	> 1	31/12/2024
	Margine di tesoreria (secondario)	economicità	maggiore o uguale a	> 1	31/12/2024

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Miglioramento redditività aziendale	Valore aggiunto aziendale	economicità	maggiore o uguale a	Valore definitivo del valore aggiunto desumibile da bilancio 2023	31/12/2024

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Ottimizzazione del servizio Trasporto Pubblico Locale	Presentazione relazione di verifica e monitoraggio del Piano di mobilità sostenibile	di qualità dei servizi affidati	si/no		31/12/2024
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Nuovo programma di esercizio per il TPL – PROSECUZIONE SPERIMENTAZIONE	Prosecuzione sperimentazione	efficienza	si/no		<u>31/12/2024</u>

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione
Prosecuzione monitoraggio delle perdite idriche	Prosecuzione report trimestrali di monitoraggio	efficienza	si/no	Entro il decimo giorno successivo allo scadere di ogni trimestre
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione
Gestore unico territoriale servizio idrico integrato: rispetto scadenze crono programma	Rispetto scadenze cronoprogramma	efficienza	si/no	Date scadenze cronoprogramma
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione
Presentazione eventuali proposte di aggregazione con altre imprese del settore idrico, in vista di eventuali finanziamenti volti al miglioramento complessivo della rete idrica	Presentazione proposte	efficienza	si/no	Semestrale/31/12/2023
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione
Report controllo dei costi e dei ricavi delle singole farmacie, anche in considerazione dell'organizzazione del personale	Report circa il controllo dei costi e dei ricavi delle singole farmacie, svolto anche in considerazione dell'organizzazione del personale	Efficienza ed economicità	si/no	30/06/2024
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione
Report circa l'impatto conseguente alle operazioni di marketing e di formazione del personale che portino ad una visione più aziendalistica del settore	Report circa l'impatto conseguente alle operazioni di marketing e di formazione svolte nell'anno 2023	Efficienza	si/no	31/12/2024
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione

ATTIVAZIONE DEL PUNTO DI ACCESSO SOCIO SANITARIO EDUCATIVO PRESSO IL QUARTIERE PACE, secondo le linee d'indirizzo di cui alla delibera di Giunta n. 267, del 20/07/2022 – valutazione circa la possibile estensione del punto ad altri quartieri della Città .	Report semestrali	efficacia ed efficienza	sì/no	entro 30 giorni dalla scadenza del semestre di riferimento
---	-------------------	-------------------------	-------	--

1 – INDICATORI GESTIONALI

Anno 2025

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Contenimento delle spese	Contenimento costi del personale	economicità	minore o uguale a	media del rapporto tra spese di funzionamento e valore della produzione, salvo scostamenti motivati come in premessa	31/12/2025
	Contenimento spese di funzionamento	economicità	minore o uguale a	media del rapporto tra spese di funzionamento e valore della produzione, salvo scostamenti motivati come in premessa	31/12/2025

2 – INDICATORI DI PRESTAZIONE SU EVENTUALI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Anno 2025

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione	Obiettivo
Riduzione spese per incarichi di consulenza	<i>Riduzione percentuale spese</i>	economicità	maggiore o uguale a	1% rispetto a quanto sostenuto nei tre esercizi precedenti a quello di riferimento	31/12/2025

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Riduzione del livello di indebitamento della società	Margine di struttura (secondario)	economicità	maggiore o uguale a	> 1	31/12/2025
	Margine di tesoreria (secondario)	economicità	maggiore o uguale a	> 1	31/12/2025

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Miglioramento redditività aziendale	Valore aggiunto aziendale	economicità	maggiore o uguale a	Valore definitivo del valore aggiunto desumibile da bilancio 2024	31/12/2025

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Ottimizzazione del servizio Trasporto Pubblico Locale	Presentazione relazione di verifica e monitoraggio del Piano di mobilità sostenibile	di qualità dei servizi affidati	si/no		31/12/2025
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione

<p>Nuovo programma di esercizio per il TPL – MESSA A REGIME DI QUANTO DEFINITO NELL'ANNO 2023 E SPERIMENTATO NELL'ANNO 2024</p>	<p>Messa a regime nuovo programma di esercizio TPL</p>	<p>efficienza</p>	<p>sì/no</p>	<p><u>31/12/2025</u></p>
<p>Obiettivo</p>	<p>Indicatore</p>	<p>Tipologia indicatore</p>	<p>Valore atteso</p>	<p>Timing di attuazione</p>
<p>Prosecuzione monitoraggio delle perdite idriche e valutazione finale circa i risultati della soluzione praticata</p>	<p>Prosecuzione report trimestrali di monitoraggio e valutazione finale</p>	<p>efficienza</p>	<p>sì/no</p>	<p>Entro il decimo giorno successivo allo scadere di ogni trimestre; <u>31/12/2025</u>: valutazione finale</p>
<p>Obiettivo</p>	<p>Indicatore</p>	<p>Tipologia indicatore</p>	<p>Valore atteso</p>	<p>Timing di attuazione</p>
<p>Gestore unico territoriale servizio idrico integrato: report circa i primi effetti prodotti dalla gestione attraverso il nuovo gestore unico</p>	<p>Report circa i primi effetti prodotti dalla gestione attraverso il nuovo gestore unico</p>	<p>efficienza</p>	<p>sì/no</p>	<p><u>31/12/2025</u></p>
<p>Obiettivo</p>	<p>Indicatore</p>	<p>Tipologia indicatore</p>	<p>Valore atteso</p>	<p>Timing di attuazione</p>
<p>Decisione finale circa aggregazione con altre imprese del settore idrico, in vista di eventuali finanziamenti volti al miglioramento complessivo della rete idrica</p>	<p>Ufficializzazione della decisione finale</p>	<p>efficienza</p>	<p>sì/no</p>	<p><u>31/12/2025</u></p>
<p>Obiettivo</p>	<p>Indicatore</p>	<p>Tipologia indicatore</p>	<p>Valore atteso</p>	<p>Timing di attuazione</p>
<p>Report finale controllo dei costi e dei ricavi delle singole farmacie, anche in considerazione dell'organizzazione personale</p>	<p>Report finale circa il controllo dei costi e dei ricavi delle singole farmacie, svolto anche in considerazione dell'organizzazione personale</p>	<p>Efficienza ed economicità</p>	<p>sì/no</p>	<p><u>31/12/2025</u></p>
<p>Obiettivo</p>	<p>Indicatore</p>	<p>Tipologia indicatore</p>	<p>Valore atteso</p>	<p>Timing di attuazione</p>

Report finale circa l'impatto conseguente alle operazioni di marketing e di formazione del personale che portino ad una visione più aziendalistica del settore	Report finale circa l'impatto conseguente alle operazioni di marketing e di formazione svolte negli anni 2023, 2024 e 2025	Efficienza	sì/no		<u>31/12/2025</u>
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
ATTIVAZIONE DEL PUNTO DI ACCESSO SOCIO SANITARIO EDUCATIVO PRESSO IL QUARTIERE PACE, secondo le linee d'indirizzo di cui alla delibera di Giunta n. 267, del 20/07/2022 – VALUTAZIONE PRIMO IMPATTO DELL'INIZIATIVA	relazione	efficacia ed efficienza	sì/no		<u>31/12/2025</u>
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Gestione efficiente servizio idrico Come da delibera ARERA 655/2015/R/Idr (qualità prestazioni contrattuali con i clienti)	<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di un allacciamento</i>	efficacia			n.a.
	• senza sopralluogo		minore o uguale a	15 giorni lavorativi	
	• con sopralluogo		minore o uguale a	30 giorni lavorativi	
	• lavori complessi	minore o uguale a	40 giorni lavorativi		
	<i>Tempo massimo di esecuzione allacciamento, per lavori non complessi</i>	efficacia	minore o uguale a	20 giorni lavorativi	n.a.
<i>Tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura</i>	efficacia	minore o uguale a	7 giorni lavorativi	n.a.	

Tempo massimo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura, per lavori non complessi	efficacia	minore o uguale a	30 giorni lavorativi	n.a.
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	1 ora	n.a.
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	efficacia	minore o uguale a	1 giorno lavorativo	n.a.
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli utenti	efficacia			n.a.
• con sopralluogo o verifiche complesse		minore o uguale a	25 giorni lavorativi	
• senza sopralluogo o verifiche complesse		minore o uguale a	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di risposta ai reclami	efficacia			n.a.
• senza sopralluogo		minore o uguale a	15 giorni lavorativi	
• con sopralluogo		minore o uguale a	25 giorni lavorativi	
Tempo medio di attesa agli sportelli	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	15 minuti	n.a.
Tempo massimo di attesa agli sportelli	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 minuti	n.a.
Tempo medio di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	efficacia	minore o uguale a	7 giorni lavorativi	n.a.
Tempo di rettifica della fatturazione con necessità di sopralluogo	efficacia	minore o uguale a	15 giorni lavorativi	n.a.

<i>Tempo di restituzione dei pagamenti in seguito a rettifica della fatturazione</i>	efficacia	minore o uguale a	60 giorni	n.a.
<i>Tempo minimo di preavviso di messa in mora</i>	efficacia	minore o uguale a	20 giorni	n.a.
<i>Tempo di verifica del contatore</i>	efficacia	minore o uguale a	15 giorni	n.a.
<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore</i>	efficacia	minore o uguale a	25 giorni lavorativi	n.a.
<i>Tempo di verifica del livello di pressione</i>	efficacia	minore o uguale a	10 giorni	n.a.
<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	efficacia	minore o uguale a	25 giorni lavorativi	n.a.
<i>Dotazione giornaliera minima pro-capite alla consegna per utenze domestiche</i>	efficacia	maggiore o uguale a	150 l/ab giorno	a giorno
<i>Portata minima erogata al punto di consegna per utenze domestiche</i>	efficacia	minore o uguale a	0,10 l/s	a secondo
<i>Carico idraulico minimo al punto di consegna relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato</i>	efficacia	minore o uguale a	5 m	n.a.
<i>Carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale</i>	efficacia	minore o uguale a	70 m	n.a.
<i>Tempo minimo di preavviso delle interruzioni di servizio per interventi programmati</i>	efficacia	maggiore o uguale a	48 ore	n.a.
<i>Durata massima delle interruzioni programmate</i>	efficacia	minore o uguale a	12 ore	n.a.

	Tempo massimo di riparazioni dei guasti	efficacia			n.a.
	• per tubazioni fino a 300 mm di diametro		minore o uguale a	12 ore	
	• per tubazioni oltre i 300 mm di diametro		minore o uguale a	24 ore	
	Risposta alla chiamata telefonica di pronto intervento	di qualità dei servizi affidati	uguale a	h 24 - 365 gg/anno	n.a.
	Reperibilità per il pronto intervento	di qualità dei servizi affidati	uguale a	h 24	n.a.
	Tempo massimo per il primo intervento sul posto dal momento della segnalazione	efficacia			n.a.
	• per tubazioni fino a 300 mm di diametro		minore o uguale a	12 ore	
	• per tubazioni oltre i 300 mm di diametro		minore o uguale a	24 ore	
	• per interventi di pulizia e spurgo per esondazione della fognatura		minore o uguale a	24 ore	
	Tempo massimo di risposta ad un reclamo	efficacia	minore o uguale a	25 giorni lavorativi	n.a.
	Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso	Timing di attuazione
Gestione efficiente servizio della sosta tariffata	Svolgimento indagine di customer satisfaction	di qualità dei servizi affidati	sì/no		biennale
	n reclami pervenuti	di qualità dei servizi affidati	minore a	20	annuale
	reclami pervenuti/ reclami risolti	di qualità dei servizi affidati	maggiore a	50%	annuale

<i>tempo max di risposta a reclami scritti</i>	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 giorni	annuale
<i>presenza dispositivi di videosorveglianza nei parcheggi in struttura</i>	di qualità dei servizi affidati	maggiore a	1 telecamera ogni 80 posti auto	annuale
<i>indice diffusione parcometri</i>	di qualità dei servizi affidati	maggiore a	1 parcometro ogni 60 posti auto	annuale
<i>distanza max tra posto auto e parcometro</i>	di qualità dei servizi affidati	minore di	100 mt per almeno il 90% dei posti auto	annuale
<i>efficienza parcometri - parcometri efficienti /parcometri sottoposti a controllo</i>	efficienza	maggiore di	90%	annuale
<i>incidenza costo del personale diretto sui ricavi totali</i>	efficienza	minore di	45%	annuale
<i>Attivazione forme di pagamento elettroniche</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no		annuale
<i>Verifica violazioni on line</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no		annuale
<i>Redazione bilancio sociale</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no		biennale
<i>Sistema di certificazione della qualità ISO 9000</i>	di qualità dei servizi affidati	sì/no		annuale
<i>Apertura sportello utenti</i>	di qualità dei servizi affidati	maggiore di	24h settimanali	settimanale
<i>indice di produttività - fatturato per ausiliario</i>	economicità	maggiore di	€ 150.000	annuale
<i>Parcometri con carta di credito</i>	di qualità dei servizi affidati	maggiore di	70% su parcheggi in struttura e zone centrali	annuale
<i>Orario apertura parcheggi in struttura</i>	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	h24/ 365 gg	annuale

	Posti riservati a disabili	di qualità dei servizi affidati	maggiore di	1 ogni 35 posti a pagamento	annuale
	Aggiornamento sito web	di qualità dei servizi affidati	sì/no		annuale
	grado di realizzo del programma degli investimenti: <i>investimenti realizzati / investimenti programmati</i>	efficacia	maggiore di	80%	annuale
Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Gestione efficiente farmacie comunali	Misurazione gratuita della pressione arteriosa con presenza di un locale dedicato e separato, referto scritto e taratura giornaliera dell'apparecchiatura	di qualità dei servizi affidati	sì/no		giornaliero
	Consegna gratuita farmaci a domicilio per le categorie protette entro la giornata di richiesta o secondo specifiche urgenze	di qualità dei servizi affidati	sì/no		giornaliero
	Media mensile autoanalisi richieste ed erogate all'utenza	efficacia	maggiore o uguale a	40	mensile
	RISULTATI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION Disponibilità dei prodotti farmaceutici richiesti Indice misurato	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	4 (Buono)	n.a
	Disponibilità dei prodotti non farmaceutici richiesti Indice misurato		maggiore o uguale a	3,5 (Sufficiente/Buono)	n.a

	Cortesìa e disponibilit� dei farmacisti Indice misurato		maggiore o uguale a	4 (Buono)	n.a
	Livello generale di soddisfazione rilevato Indice misurato		maggiore o uguale a	3,5 (Sufficiente/Buono)	n.a

Obiettivo	Indicatore	Tipologia indicatore	Valore atteso		Timing di attuazione
Miglioramento qualit� del servizio trasporto pubblico locale	Sicurezza del viaggio n. sinistri complessivi	di qualit� dei servizi affidati	minore o uguale a	29 sinistri	annuale
	manutenzione programmata/ manutenzione effettuata	efficacia	uguale a	100%	annuale
	risarcimenti per danni e/o furti subiti da passeggeri	di qualit� dei servizi affidati	uguale a	0	annuale
	Regolarit� del servizio e puntualit� dei mezzi Puntualit� delle corse/ corse totali	di qualit� dei servizi affidati	maggiore o uguale a	99%	annuale
	ore giornaliere rese al pubblico	efficacia	maggiore o uguale a	14 h 50 min	giornaliero
	corse in ritardo per guasto veicolo/ corse totali	di qualit� dei servizi affidati	minore o uguale a	1%	annuale
	Pulizia giornaliera dei veicoli % di mezzi in uscita sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera	di qualit� dei servizi affidati	uguale a	100%	giornaliero
	Numero veicoli climatizzati	di qualit� dei servizi affidati	maggiore o uguale a	6	n.a
	Facilit� di acquisto titoli di viaggio n� di rivendite autorizzate	di qualit� dei servizi affidati	maggiore o uguale a	70	n.a

Possibilità di coincidenze delle corse Con FF.SS.	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	70%	annuale
Con autolinee extraurbane	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	70%	annuale
Portatori di handicap veicoli a pianale ribassato/ totale veicoli	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	60%	n.a
veicoli con piattaforma di ancoraggio	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	4	n.a
Tempo minimo per comunicazione di variazione del servizio urbano	di qualità dei servizi affidati	maggiore o uguale a	24 ore di anticipo	n.a
tempo di risposta a reclami scritti	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	30 giorni	n.a
Veicoli con emissioni inquinanti superiore ad Euro 3	di qualità dei servizi affidati	minore o uguale a	60%	n.a