



AGENZIA TPL
CREMONA MANTOVA

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione

atto n. 2018/13

Seduta del 31/08/2018, ore 11.30

Presenti:

Alessandro Pastacci, Presidente

Stefano Begotti, Consigliere e Vice Presidente

Mara Pesaro, Consigliere

Iacopo Rebecchi, Consigliere

Barbara Chilesi, Consigliere

Assenti: nessuno

Assiste il Sostituto del direttore Giovanni Balzanelli che, ai sensi dell'art. 5 c. 5 dello Statuto, funge da segretario verbalizzante

Oggetto: Adempimenti in materia di valutazione del personale ai sensi del D.Lgs. 150/2009 - Presa d'atto della relazione sulla performance 2017.-

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PREMESSO che la misurazione e la valutazione della performance del personale dipendente rappresenta uno degli strumenti a disposizione delle pubbliche amministrazioni per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 150/2009;

CONSIDERATO che il decreto legislativo sopra citato e le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro applicato dall'Agenzia prevedono compensi legati alla performance individuale e collettiva conseguita dai dipendenti. In particolare:

- per il personale non dirigente: art. 17, comma 2, lett. a), del Ccnl 1° aprile 1999;
- per il personale titolare di posizione organizzativa: art. 10 del Ccnl 31 marzo 1999;
- per il personale dirigente: art. 29 del Ccnl 23 dicembre 1999;

RICORDATO:

- che il personale dell'Agenzia è costituito da sole cinque unità, delle quali quattro in comando dalle Amministrazioni provinciali di Mantova e Cremona e che rientrano nella valutazione della performance il Direttore e il Responsabile P.O.;
- che La relazione sulla performance è necessaria per verificare lo stato di attuazione delle attività e dei progetti, che deve essere pubblicata nell'apposita sezione del sito istituzionale ai sensi della normativa sulla trasparenza, e serve per l'erogazione ai dipendenti stessi di parte o tutta la rispettiva retribuzione incentivante;
- che la relazione sulla performance dell'Agenzia per l'anno 2016 è stata predisposta per tempo e che il Consiglio ne ha preso atto in seduta 23/07/2017 consentendo all'erogazione del premio ai dipendenti, ma tenendo temporaneamente in sospeso quello del Direttore, in attesa della nomina di un organismo o nucleo interno di valutazione e della predisposizione del relativo regolamento.

RICHIAMATE:

- la propria deliberazione 2018/4 del 22/02/2018 con la quale ha provveduto tra l'altro alla nomina del Nucleo Interno di Valutazione ai sensi del D.Lgs 150/2009 e alla contestuale adozione del relativo regolamento;
- la propria deliberazione 2018/11 assunta in data odierna con la quale ha approvato il "*Regolamento per l'istituzione e il funzionamento del Nucleo di Valutazione dell'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Cremona e Mantova*", a seguito del parere favorevole espresso a norma di statuto da parte dell'Assemblea;
- le relazioni sulla performance dell'Agenzia per l'anno 2016 e per l'anno 2017, allegare come parte integrante del presente atto e in merito alle quali il Presidente con propria nota prot. 855 del 10/08/2018 ha provveduto a richiedere il parere del Nucleo di valutazione;

ESAMINATA la nota in data 13/08/2018, con la quale il rag. Tiziano Grandelli, quale Nucleo interno di valutazione, così si esprime: "*...la relazione sulla performance per l'anno 2016 è stata predisposta prima della nomina dello scrivente, avvenuta con atto del CdA di codesta Agenzia n. 2018/4 del 22 febbraio 2018. Ad avviso dello scrivente, la stessa non presenta particolari criticità. In ordine alla relazione sulla performance per l'anno 2017 e al piano della performance per l'anno 2018, gli stessi documenti sono stati oggetto di osservazioni da parte del sottoscritto, a cui sono stati inviati in una prima stesura. Dette osservazioni sono state integralmente recepite da parte Vostra nella versione definitiva. Alla luce di quanto sopra premesso, lo scrivente esprime **parere favorevole** sulla relazione della performance per gli anni 2016 e 2017 nonchè sul piano della performance per l'anno 2018.*";

VISTI:

- il parere favorevole in merito alla regolarità tecnica espresso dal Direttore sulla proposta di deliberazione, ai sensi dell'art. 49 del TUEL;
- Il Testo Unico degli Enti locali approvato con D.Lgs. n. 267/2000;

Con voti favorevoli e unanimi

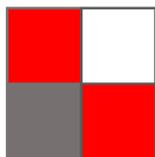
DELIBERA

1. di prendere atto e approvare ai fini degli adempimenti di cui al D.Lgs 150/2009 delle Relazioni sulle performance relative agli anni 2016 e 2017 che formano parte integrante e sostanziale, come allegati A) e B) del presente atto;
2. di prendere atto del parere favorevole in merito espresso dal Nucleo Interno di valutazione in data 13/08/2018 in merito alle relazioni suddette;
3. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, c. 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
F.to Giovanni Balzanelli

IL PRESIDENTE DELL'AGENZIA
F.to Alessandro Pastacci



Relazione sulla performance 2016

Sommario

1	Premessa.....	2
2	Andamento della struttura organizzativa.....	3
3	Attività ordinarie: i servizi erogati, le risorse e gli obiettivi	4
4	Attività straordinarie: i progetti, le risorse e gli obiettivi	8



1 Premessa

Il 2016 è stato il primo anno di operatività dell'Agencia, che, subentrando a pieno titolo nella gestione dei contratti di servizio nel territorio, sta tracciando un percorso in gran parte nuovo anche nell'assunzione degli atti fondamentali di gestione.

Nei primi mesi il funzionamento dell'Ente è stato garantito anche grazie al fattivo supporto degli Enti promotori e in particolare delle strutture amministrative delle due Amministrazioni Provinciali aderenti, Mantova e Cremona, che hanno messo a disposizione gli spazi, le attrezzature e il supporto di personale.

Solo dal 1° aprile 2016 è stato formalizzato il comando di personale da parte dei due Enti suddetti, in base a specifiche convenzioni, che nel 2017 sono state rinnovate.

L'attività in fase di start up è stata parecchio intensa e complessa, per cui l'adozione degli strumenti di programmazione è stata fatta in tempi successivi e progressivamente.

Il DUP è stato adottato nel marzo 2016 unitamente al PEG in versione provvisoria, poi rivisitata e perfezionata in luglio, in sede di assestamento di bilancio e quindi definitivamente nel 2017. Il piano delle performance è stato adottato solo a novembre 2016 e separatamente dal corrispondente PEG. Dal 2017 esso si presenta già in forma integrata con il PEG.

Per l'anno 2016, quindi, considerato che nelle deliberazioni di Consiglio di approvazione della dotazione organica e del piano delle performance si prevede che, in via transitoria, al personale si applichino le metodologie di valutazione vigenti negli enti di provenienza la valutazione dei dipendenti in comando viene fatta secondo il medesimo schema in atto nelle rispettive amministrazioni.

Dal 2017 Agenzia prevede di dotarsi di propri regolamenti di un Nucleo interno di valutazione (o di un OIV).



2 Andamento della struttura organizzativa

La struttura organizzativa è rimasta per tutto l'anno quella individuata nella dotazione organica e ripresa dagli atti di programmazione, compreso il piano delle performance e cioè, oltre al direttore:

- 1 funzionario tecnico D3 p.o. (arch. Giovanni Balzanelli)
- 1 esperto tecnico D/D2 (geom. Fabio Bresciani)
- 1 istruttore tecnico C/C2 part-time (geom. Monica Piacenza)
- 1 istruttore contabile C/C2 part-time (rag. Elisa Avanzi)
- 1 funzionario amministrativo part-time (*posizione temporaneamente non coperta*)

E' in sintesi strutturata nei seguenti centri di attività, che peraltro, stante il ridotto numero di addetti, prevedono una forte flessibilità di prestazione;

N°	Centro di attività	Componente	Ruolo (nell'ordine di coinvolgimento)
1	Direzione	Cerioli	Direttore
		Balzanelli	Funzionario tecnico D3 p.o. Sostituto del Direttore
2	Programmazione dei servizi e sviluppo	Cerioli	Direttore
		Balzanelli	Funzionario tecnico D3 p.o.
		Bresciani	Esperto tecnico D/D2
		Piacenza	Istruttore tecnico C/C2 part-time
3	Segreteria generale e contabilità	Avanzi	Istruttore contabile C/C2 part-time
		Cerioli	Direttore
4	Gestione contratti di servizio Mantova	Balzanelli	Funzionario tecnico D3 p.o.
		Cerioli	Direttore
5	Gestione contratti di servizio Cremona	Bresciani	Esperto tecnico D/D2
		Piacenza	Istruttore tecnico C/C2 part-time
		Cerioli	Direttore
6	Gestione Investimenti, finanziamenti, sito internet	Piacenza	Istruttore tecnico C/C2 part-time
		Balzanelli	Funzionario tecnico D3 - p.o.
		Cerioli	Direttore



3 Attività ordinarie: i servizi erogati, le risorse e gli obiettivi

L'attività "ordinaria" rilevata dal piano delle performance 2016-2018 e i relativi esiti sono le seguenti:

Attività	Soggetti coinvolti	Periodicità	Descrizione dell'attività Indicatori di risultato 2016	Indicatori di processo	risultati
Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione alle stagionalità	<ul style="list-style-type: none">•Gestori•Scuole•Comuni•Utenti	Stagionale (orari estivo/invernale)	Gli uffici prendono in carico i programmi di esercizio dei 5 ambiti e le richieste di variazione/istituzione di servizi e orari presentate dagli utenti e dai gestori, valutandole in base alla fattibilità tecnica e alle risorse disponibili. Indicatore di risultato: corretta e puntuale implementazione degli orari (SI/NO)	Termine: entro 30 giorni dalla presentazione del programma da parte del gestore Quantità annua prevista: > 3 provvedimenti	SI: 4 provvedimenti implementati nei termini
Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione ad eventi particolari per singola linea/ambito	<ul style="list-style-type: none">•Gestori•Scuole•Comuni•Utenti	Corrente (tutto l'anno)	Gli uffici prendono in carico le richieste di variazione di servizi e orari presentate dagli utenti anche per il tramite dai gestori, valutandole con questi ultimi in base alla fattibilità tecnica e alle risorse disponibili. Indicatore di risultato: corretta e puntuale implementazione delle variazioni approvate o delle soluzioni alternative individuate (SI/NO)	Termine: da 5 a 30 giorni in base alla complessità del problema Quantità annua prevista: > 30 atti	SI 36 richieste e 36 risposte 6 provvedimenti adottati Variazioni implementate nei termini con decreto (se generali) o lettera (se puntuali)
Autorizzazione nuove fermate o spostamenti o fermate esistenti	<ul style="list-style-type: none">•Gestori•Comuni•Utenti	Corrente	Gli uffici ricevono dai Comuni, dai gestori o dagli utenti le richieste di spostamento o istituzione di fermate; eseguono una prima istruttoria richiedendo la documentazione ed eventuali pareri; effettuano quindi sopralluoghi nel rispetto delle disposizioni vigenti (Codice della strada; DPR 753/1980) individuando le eventuali	Termine: prima istruttoria entro 30 giorni dal ricevimento della domanda; prescrizioni entro 30 giorni dal sopralluogo; autorizzazione entro 30 giorni dalla comunicazione di fine lavori Quantità annua prevista: >20 atti	SI verifiche effettuate su 44 fermate; rilasciate 39 lettere di prescrizione 6 autorizzazioni; 3 proposte non accolte (Isola D., Palazzo P. e Bagnolo) ;



			<p>prescrizioni.</p> <p>Rilasciano infine l'autorizzazione una volta concluse le opere e verificato il rispetto delle prescrizioni.</p> <p>Indicatore di risultato: avvenuta attivazione delle fermate autorizzate o intervenuta operatività delle soluzioni alternative individuate (SI/NO)</p>		
Autorizzazioni riguardanti il parco autobus	<ul style="list-style-type: none">•Gestori•MCTC•Regione	Corrente	<p>Gli uffici ricevono domande per la immatricolazione, cambio d'uso, estensione titolo dei bus, ne verificano l'ammissibilità e rilasciano l'autorizzazione/diniego.</p> <p>Indicatore di risultato: avvenuta registrazione, nel portale web regionale, degli interventi assentiti (SI/NO)</p>	<p>Termine: 15 giorni dal ricevimento dell'istanza</p> <p>Quantità annua prevista: > 30 provvedimenti</p>	<p>SI</p> <p>Istruttoria completata per 31 mezzi e autorizzazione rilasciate con decreto per 26 autobus</p>
Piani di finanziamento	<ul style="list-style-type: none">•Regione•Gestori•Enti locali	Occasionale	<p>Regione determina le risorse da assegnare al bacino unico, che vengono poi distribuite dall'Agenzia ai diversi gestori/ambiti sulla base di un piano quadro complessivo e delle richieste pervenute dai gestori stessi. L'istruttoria comporta la valutazione di tutte le prescrizioni e i parametri richiesti dalla Regione o dal Ministero tramite la Regione, le dotazioni tecnologiche, la compatibilità ambientale ecc. Il trattamento dei dati e in qualche caso la gestione dei piani avviene attraverso piattaforme elettroniche o centrali acquisti. Sono previsti anche piani per tecnologie di bordo (SBE, videosorveglianza, ecc.).</p> <p>Indicatore di risultato: formale assegnazione dell'intera quota spettante al bacino in base ai criteri di riparto (SI/NO)</p>	<p>Termine: cronoprogramma stabilito dal bando regionale</p> <p>Quantità annua prevista: 1-2 bandi</p>	<p>SI</p> <p>Assegnazione delle risorse dei piani effettuata; istruttoria completa</p>
Tavoli istituzionali di coordinamento ferroviario	<ul style="list-style-type: none">•Regione•Trenord•Comitati pendolari•Enti locali	Semestrale	<p>Regione ha costituito tavoli permanenti di confronto sugli orari e le linee ferroviarie che si riuniscono per gruppi di linee (quadranti) più volte l'anno in relazione alle necessità emergenti, a gravi disservizi e alla programmazione</p>	<p>Termine: calendario incontri stabilito da Regione Lombardia</p> <p>Quantità annua prevista: 4 sedute tavoli territoriali; 6 incontri su temi specifici</p>	<p>SI</p> <p>Partecipazione a tutte le sessioni dei tavoli quadrante sud e quadrante est convocate da RL per il 2016</p>



			periodica degli orari. Agenzia partecipa fattivamente anche per la responsabilità istituzionale di coordinamento dei servizi su gomma urbani ed interurbani.		
Reportistica e consuntivazione del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Regione• Gestori	Annuale	Regione richiede ogni anno per gli adempimenti di competenza la tenuta della reportistica da essa o dal Ministero individuata Indicatore di risultato: completa e puntuale validazione dei dati inseriti nel portale web regionale (SI/NO)	Termine: cronoprogramma stabilito da Regione Lombardia (attualmente 4 mesi – scadenza 30 aprile dell'anno successivo all'esercizio in esame) Quantità annua prevista: 5 report (uno per ogni ambito I/U)	SI Validazione dei dati inseriti nel portale web regionale (sul portale muoversi q report in ritardo per cause non d'ufficio)
Rapporti con gli utenti e Conferenza permanente	<ul style="list-style-type: none">• Utenti• Stakeholders	Occasionale	L'Agenzia intrattiene rapporti diretti con gli utenti oltre che per richieste di servizi e/o fermate anche per eventuali reclami, situazioni particolari, coincidenze fra vettori, conciliazione di problemi fra clienti e gestori ecc. Statutariamente è inoltre tenuta ad attivare la conferenza permanente sul servizio, che viene regolamentata con apposito strumento Indicatore di risultato: predisposizione di una bozza di regolamento per la costituzione ed il funzionamento della Conferenza locale (SI/NO)	Termine: risposta immediata agli utenti e comunque entro 30 giorni dal contatto; termini regolamentari per la gestione della Conferenza locale; Quantità annua prevista: min. 3 sedute (1 a Mantova, 1 a Cremona, 1 regionale a Milano)	Termini di risposta rispettati. Predisposizione di una bozza di regolamento approvata nel gennaio 2017. Conferenza costituita nel marzo 2017



<p>Vigilanza sui servizi erogati e rilevazioni della qualità del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none">•Utenti•Gestori•Incaricati delle rilevazioni•Enti locali	<p>Corrente</p>	<p>L’Agenzia su iniziativa propria o segnalazione degli utenti provvede al controllo del servizio sia documentale (data base, internet, rilevazioni e dichiarazioni) sia sul campo (rispetto degli orari e percorsi, fermate, tipologia degli autobus, classi ambientali, dotazioni, comfort ecc.).</p> <p>Per gli ambiti di Mantova l’Agenzia affida annualmente la rilevazione della customer satisfaction e l’elaborazione dei raffronti; per i tre ambiti cremonesi analoga rilevazione viene svolta dal gestore; l’Agenzia procede quindi all’analisi dei dati ed all’illustrazione in apposite sedi agli stakeholders.</p> <p>Indicatori di risultato:</p> <p>1) Conformità del servizio erogato agli impegni contrattuali (SI/NO – in caso negativo specificare le inadempienze rilevate, i correttivi adottati e le eventuali penali applicate);</p> <p>2) avvenuta presentazione dei risultati dell’indagine di customer satisfaction (SI/NO)</p>	<p>Termine: cronoprogramma da stabilire annualmente in funzione delle scadenze contrattuali</p> <p>Quantità annua prevista: > 25 controlli (5 per ogni ambito)</p>	<p>Controlli effettuati con esiti positivi</p> <p>Segnalata una fermata da ripristinare (Montodine piazza)</p> <p>Customer satisfaction presentata</p>
---	---	-----------------	---	---	---



4 Attività straordinarie: i progetti, le risorse e gli obiettivi

Progetto: completamento fase di start-up

Per le attività previste dal piano delle performance 2016 lo stato è il seguente:

- Acquisizione del patrimonio conoscitivo degli Enti in precedenza responsabili dei cinque ambiti di servizio. Valutazione degli impegni contrattuali, della copertura finanziaria e degli obblighi di servizio a carico dei Gestori;
 - Stato: attività conclusa;
- Accordi con gli Enti aderenti all'Agencia in merito al passaggio del personale, dei beni e delle risorse necessarie al funzionamento dell'Agencia, alle relative modalità di scambio di informazioni e collaborazioni, ai tempi di pagamento delle risorse e di rimborso delle spese ecc.
 - Stato: sottoscritti per il 2016 n. 2 accordi;
- Armonizzazione delle procedure di gestione delle attività e formazione tecnica del personale;
 - Stato: attività conclusa;
- Acquisto e implementazione di programmi per la gestione amministrativa e contabile dell'ente; formazione amministrativa del personale;
 - Stato: implementato il programma di contabilità IN.For. J. Ente ; effettuato il trasferimento dei dati dei bilanci preventivi e delle variazioni fin qui fatte su fogli elettronici nel data base; elaborato il bilancio preventivo 2017 con il programma; eseguiti i pagamenti e gli incassi; si effettuano pagamenti e riscossioni in formato elettronico elettronico con il cassiere BPS;
- Attivazione della posta elettronica e del sito internet istituzionale, implementazione delle informazioni, attivazione e alimentazione dell'albo pretorio e della sezione Amministrazione trasparente;
 - Stato: attività sviluppata in proprio con personale dell'agenzia; completata la formazione il personale prosegue negli aggiornamenti in autonomia;
- Adozione degli atti fondamentali per il funzionamento dell'ente: regolamenti interni, programma triennale trasparenza integrità, piano anticorruzione, ecc.;
 - Stato: adottati nel 2016 regolamenti di contabilità, programma trasparenza e piano anticorruzione;
- Adozione degli atti necessari per le dotazioni strumentali e di servizi necessarie per il funzionamento, accreditamento alle centrali di acquisto, affidamenti di forniture e servizi essenziali (sistemi informativi, tesoreria, telefonia, contabilità, ecc.), centrali di acquisto accreditate;
 - Stato: effettuate procedure comparative per l'affidamento del servizio di tesoreria, per i servizi informativi, per telefonia, customer satisfaction, programma di bacino ecc.
- Completa autonomia dell'Agencia dagli Enti aderenti anche per quanto attiene il personale.
 - Stato: Attività in corso



Indicatori di processo e risultato: per tutti gli adempimenti amministrativi, il completamento della procedura é individuato dalla pubblicazione all'albo del relativo atto (determina, deliberazione, decreto ecc.).

Risorse: oltre alle normali risorse di bilancio per le spese di funzionamento, l'Agenzia ha impegnato per la fase di start-up le somme derivanti dall'avanzo vincolato 2015, costituite essenzialmente dalla premialità una tantum di euro 110.340,49 riconosciuta dalla Regione Lombardia ai sensi della D.G.R. X/3962 del 31/07/2015, che era stata ripresa in sede di assestamento di bilancio e ridestinata per 94.839,49 €



Utilizzo avanzo di amministrazione vincolato 2015	Stanziamen o 2016 assestato	Stanziamen o 2016 Il var novembre	stato
Voce di spesa			
Affidamenti incarichi individuali di collaborazione autonoma in materia contabile/amministrativa	3.000,00	1.000,00	Affidato servizio paghe
Noleggio hardware	0,00	0,00	
Acquisto hardware	9.700,00	5.000,00	Acquisito un portatile
Canoni assistenza software	10.000,00	7.320,00	Affidati servizi software
Acquisto licenze	15.000,00	10.370,00	
Rimborso alla Provincia di MN retribuzione personale distaccato – quota per attività di start-up	10.729,56	10.729,56	fatto
Rimborso alla Provincia di CR retribuzione personale distaccato – quota per attività di start-up	17.910,93	17.919,93	fatto
Affidamento servizi propedeutici alla pianificazione/progettazione	10.000,00	10.000,00	fatto
Affidamento servizio rilevazione qualità percepita dagli utenti (customer satisfaction) - Mantova	30.000,00	30.000,00	fatto
Consulenze legali in materia di TPL	4.000,00	2.500,00	fatto
TOTALE SPESE	110.340,49	94.839,49	

Progetto: proroga negoziata dei contratti di servizio degli ambiti mantovani

Per le attività previste dal piano delle performance 2016 lo stato è il seguente:

- Acquisizione degli elementi fondamentali e atti necessari per la valutazione della opportunità di proroga; richiesta di parere agli Enti in precedenza responsabili dei contratti;
 - Stato: attività conclusa;
- Affidamento incarico e acquisizione di un parere legale sulla legittimità della proroga per ulteriori 4 anni, alla luce della disciplina regionale intervenuta successivamente alla stipula dei contratti;
 - Stato: attività conclusa;
- Definizione con il gestore e gli Enti ex regolatori dei nuovi programmi di esercizio, degli impegni in materia di investimenti e delle proposte di modifica contrattuale;
 - Stato: attività conclusa;
- Adozione dei provvedimenti di proroga prima della scadenza formale del quadriennio, al fine di non interrompere i flussi finanziari regionali per la copertura degli oneri derivanti dai contratti stessi;
 - Stato: attività conclusa nei termini;



- Predisposizione dell'contratto di proroga con i relativi allegati e sottoscrizione dell'atto presso studio notarile;
 - Stato: atto predisposto in bozza con relativi allegati entro il mese di novembre 2016; la sottoscrizione non è avvenuta per cause non dipendenti dall'Agenzia

Indicatori di processo e risultato: per tutti gli adempimenti amministrativi, il completamento della procedura è definito con la pubblicazione all'albo del relativo atto (determina, deliberazione, decreto ecc.).

Risorse: oltre alle normali risorse di bilancio per le spese di funzionamento e quelle assegnate ai contratti di servizio di area urbana e interurbana di Mantova, l'Agenzia ha stanziato una somma di iniziali 7.000,00 € per l'affidamento di consulenze legali in materia di TPL (cap. 1100220306) poi ridotti in sede di assestamento fino a 2.500,00 € (somma spesa) Inoltre nell'incertezza dell'esito della complessa trattativa ha costituito un Fondo rischi per cause legali per subentro contratti TPL (cap. 120031001) al quale sono assegnati 55.000,00 € (somma successivamente smobilizzata non essendo necessaria):

Progetto: programma trasporti di bacino

Per le attività previste dal piano delle performance lo stato è il seguente:

- Individuazione delle attività propedeutiche necessarie al Programma di bacino e degli atti necessari per l'affidamento a soggetti terzi delle stesse; affidamento incarico;
 - Stato: attività conclusa nel dicembre 2016
- Acquisizione dei dati e delle informazioni necessarie per la programmazione ivi compresi eventuali studi e documenti di settore già esistenti e vincoli esterni (PUMS, PRMT ecc.);
 - Stato: attività avviata nel 2016
- Analisi dei dati e inquadramento; proposte progettuali; confronto con gli stakeholder;
 - Stato: attività avviata nel 2016
- Presentazione e discussione dei progetti (Conferenza locale TPL);
 - Stato: attività prevista per il 2017
- Approvazione del programma e attuazione dei progetti.
 - Stato: Attività prevista per il 2017

Indicatori di processo e risultato: completamento della procedura di affidamento del servizio di elaborazione dati e supporti cartografici propedeutico alla redazione del Programma (Stato: completato – D.D. 2016/30 del 30/12/2016).

Risorse: l'Agenzia ha stanziato 10.000,00 € sull' annualità 2016 (cap. 110020301), derivanti dall' avanzo vincolato 2015, 25.000,00 € sull' annualità 2017 e 20.000,00 € sull' annualità 2018. La denominazione del capitolo "Affidamento servizi propedeutici alla pianificazione/progettazione", valida per il 2016, dal 2017 diventerà, "Affidamento attività



di supporto ed elaborazione dati e predisposizione programma di bacino". Per tali attività sono dunque disponibili nel triennio complessivi 55.000,00 €. Le somme sono state impegnate con la DD 2016/30 del 30/12/2016)

Cremona, 21 luglio 2017

IL DIRETTORE
f.to Claudio Cerioli



Relazione sulla performance 2017

Sommario

1 Premessa.....	2
2 Andamento della struttura organizzativa.....	3
3 Attività ordinarie: i servizi erogati, le risorse e gli obiettivi.....	4
4 Attività straordinarie: i progetti, le risorse e gli obiettivi.....	8

5 Premessa

Nel corso del 2017 sono state rinnovate con le Amministrazioni Provinciali di Mantova e di Cremona, le convenzioni in essere per il comando del personale e l'utilizzo degli spazi e delle attrezzature messe a disposizione dalle amministrazioni stesse.

Il personale in comando è rimasto quindi operativo a favore dell'Agenzia per tutto l'anno e ha provveduto allo svolgimento delle attività ordinarie e straordinarie previste dal piano delle performance approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Non è più stato necessario, se non per occasionali momenti di confronto puntuale, ricorrere al supporto degli Enti aderenti, è ciò nonostante che l'attività di completamento dello start-up dell'Ente sia rimasta nel tempo parecchio intensa e complessa.

Nel 2017 infatti, oltre al percorso per la definizione dello strumento fondamentale programmatico, rappresentato dal programma di Bacino, Regione Lombardia ha ritenuto di attivare diversi tavoli di confronto con le sei agenzie, su temi di rilevante entità, quali i fabbisogni, costi standard, il coordinamento dei sistemi tariffari, la bigliettazione elettronica unificata (SBE), l'immagine coordinata del TPL lombardo ecc.

E' proseguito anche il confronto politico a livello di Conferenza Regionale per il trasporto pubblico locale e quello sui servizi ferroviari (quadrante est e quadrante sud), tavoli tutti ai quali Agenzia ha partecipato fornendo il proprio contributo sia a livello tecnico che a livello politico.

Poiché il personale dell'Agenzia si trova in comando dalle Amministrazioni Provinciali nella valutazione anche per il 2017 si applicheranno le metodologie vigenti negli enti di provenienza, seguendo lo schema in atto nelle rispettive amministrazioni.

Per il Direttore, la cui valutazione per il 2016 non è ancora stata fatta, l'Agenzia si è dotata nel 2018 di un proprio Nucleo di valutazione e ha approvato il relativo regolamento, affinché possa provvedere alla istruttoria anche per il 2016.

6 Andamento della struttura organizzativa

La struttura organizzativa è rimasta per tutto l'anno quella individuata nella dotazione organica e ripresa dagli atti di programmazione, compreso il piano delle performance e cioè, oltre al direttore:

- 1 funzionario tecnico D3 p.o. (arch. Giovanni Balzanelli)
- 1 esperto tecnico D/D2 (geom. Fabio Bresciani)
- 1 istruttore tecnico C/C2 part-time (geom. Monica Piacenza)
- 1 istruttore contabile C/C2 part-time (rag. Elisa Avanzi)
- 1 funzionario amministrativo part-time (*posizione temporaneamente non coperta*)

E' in sintesi strutturata nei seguenti centri di attività, che peraltro, stante il ridotto numero di addetti, prevedono una forte flessibilità di prestazione;

N°	Centro di attività	Componente	Ruolo (nell'ordine di coinvolgimento)
1	Direzione	Cerioli	Direttore
		Balzanelli	Funzionario tecnico D3 p.o. Sostituto del Direttore
2	Programmazione dei servizi e sviluppo	Cerioli	Direttore
		Balzanelli	Funzionario tecnico D3 p.o.
		Bresciani	Esperto tecnico D/D2
		Piacenza	Istruttore tecnico C/C2 part-time
3	Segreteria generale e contabilità	Avanzi	Istruttore contabile C/C2 part-time
		Cerioli	Direttore
4	Gestione contratti di servizio Mantova	Balzanelli	Funzionario tecnico D3 p.o.
		Cerioli	Direttore
5	Gestione contratti di servizio Cremona	Bresciani	Esperto tecnico D/D2
		Piacenza	Istruttore tecnico C/C2 part-time
		Cerioli	Direttore
6	Gestione Investimenti, finanziamenti, sito internet	Piacenza	Istruttore tecnico C/C2 part-time
		Balzanelli	Funzionario tecnico D3 - p.o.
		Cerioli	Direttore

Nel centro di attività n. 1 nel 2017 è rientrata la partecipazione ai tavoli di coordinamento regionale sui diversi temi, nei quali Regione ha ritenuto di coinvolgere le Agenzie (tariffazione, programmi di bacino, fabbisogni standard, costi standard, SBE, ecc.) , oltre che il confronto con le Agenzie vicine, tutte impegnate nei rispettivi programmi di bacino e con ANAV, ASSTRA e Agens regionale.

7 Attività ordinarie: i servizi erogati, le risorse e gli obiettivi

L'attività "ordinaria" rilevata dal piano delle performance 2017-2019 e i relativi esiti sono le seguenti:

Attività	• Soggetti coinvolti	Periodicità	Descrizione dell'attività Indicatori di risultato 2017	Indicatori di processo	risultati
Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione alle stagionalità	<ul style="list-style-type: none"> • Gestori • Scuole • Comuni • Utenti 	Stagionale (orari estivo/invernale)	<p>Gli uffici prendono in carico i programmi di esercizio dei 5 ambiti e le richieste di variazione/istituzione di servizi e orari presentate dagli utenti e dai gestori, valutandole in base alla fattibilità tecnica e alle risorse disponibili.</p> <p>Indicatore di risultato: corretta e puntuale implementazione degli orari (SI/NO)</p>	<p>Termine: entro 30 giorni dalla presentazione del programma da parte del gestore</p> <p>Quantità annua prevista: > 3 provvedimenti</p>	<p>SI provvedimenti implementati nei termini</p> <p>Note: si è potuto intervenire in tutte le situazioni di "crisi" presentatisi durante l'anno, in particolare per le scuole superiori di Crema e per quelle di Mantova. In corso d'anno si è presentato il problema degli studenti sulla relazione Bozzolo-Casalmaggiore e quello dei collegamenti utilizzando il ponte di Casalmaggiore che vengono affrontati nel 2018</p>
Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione ad eventi particolari per singola linea/ambito	<ul style="list-style-type: none"> • Gestori • Scuole • Comuni • Utenti 	Corrente (tutto l'anno)	<p>Gli uffici prendono in carico le richieste di variazione di servizi e orari presentate dagli utenti anche per il tramite dai gestori, valutandole con questi ultimi in base alla fattibilità tecnica e alle risorse disponibili.</p> <p>Indicatore di risultato: corretta e puntuale implementazione delle variazioni approvate o delle soluzioni alternative individuate (SI/NO)</p>	<p>Termine: da 5 a 30 giorni in base alla complessità del problema</p> <p>Quantità annua prevista: > 30 atti</p>	<p>SI</p> <p>Note: le variazioni hanno riguardato essenzialmente potenziamenti straordinari dei servizi per brevi periodi (es.: inagibilità scuola Sanfelici di Viadana; navette parcheggi; navette per eventi particolari, deviazioni; assestamenti e prolungamenti in base alla modifica dell'orario scolastico su 5 o 6 giorni ecc.)</p>
Autorizzazione nuove fermate o spostamento fermate esistenti	<ul style="list-style-type: none"> • Gestori • Comuni • Utenti 	Corrente	<p>Gli uffici ricevono dai Comuni, dai gestori o dagli utenti le richieste di spostamento o istituzione di fermate; eseguono una prima istruttoria richiedendo la documentazione ed eventuali pareri; effettuano quindi sopralluoghi nel rispetto delle</p>	<p>Termine: prima istruttoria entro 30 giorni dal ricevimento della domanda; prescrizioni entro 30 giorni dal sopralluogo; autorizzazione entro 30 giorni dalla comunicazione di fine lavori</p> <p>Quantità annua prevista: >20 atti</p>	<p>SI</p> <p>istruttoria completata e autorizzazione per > 20 fermate.</p> <p>Nota: in alcuni casi particolarmente complessi è stato necessario anche eseguire i sopralluoghi in fase di verifica finale prima del rilascio delle autorizzazioni</p>

			<p>disposizioni vigenti (Codice della strada; DPR 753/1980) individuando le eventuali prescrizioni.</p> <p>Rilasciano infine l'autorizzazione una volta concluse le opere e verificato il rispetto delle prescrizioni.</p> <p>Indicatore di risultato: avvenuta attivazione delle fermate autorizzate o intervenuta operatività delle soluzioni alternative individuate (SI/NO)</p>		
<p>Autorizzazioni riguardanti il parco autobus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestori • MCTC • Regione 	Corrente	<p>Gli uffici ricevono domande per la immatricolazione, cambio d'uso, estensione titolo dei bus, ne verificano l'ammissibilità e rilasciano l'autorizzazione/diniego.</p> <p>Indicatore di risultato: avvenuta registrazione, nel portale web regionale, degli interventi assentiti (SI/NO)</p>	<p>Termine: 15 giorni dal ricevimento dell'istanza</p> <p>Quantità annua prevista: > 30 provvedimenti</p>	<p style="text-align: center;">SI</p> <p>Istruttoria completata e autorizzazione per >30 decreti e 360 bus</p>
<p>Piani di finanziamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regione • Gestori • Enti locali 	Occasionale	<p>Regione determina le risorse da assegnare al bacino unico, che vengono poi distribuite dall'Agenzia ai diversi gestori/ambiti sulla base di un piano quadro complessivo e delle richieste pervenute dai gestori stessi. L'istruttoria comporta la valutazione di tutte le prescrizioni e i parametri richiesti dalla Regione o dal Ministero tramite la Regione, le dotazioni tecnologiche, la compatibilità ambientale ecc. Il trattamento dei dati e in qualche caso la gestione dei piani avviene attraverso piattaforme elettroniche o centrali acquisti. Sono previsti anche piani per tecnologie di bordo (SBE, videosorveglianza, ecc.).</p> <p>Indicatore di risultato: formale assegnazione dell'intera quota spettante</p>	<p>Termine: cronoprogramma stabilito dal bando regionale</p> <p>Quantità annua prevista: 1-2 bandi</p>	<p style="text-align: center;">SI</p> <p>Assegnazione delle risorse dei piani effettuata; istruttoria completa per tutti i bandi.</p> <p>Note: l'attività svolta dagli uffici ha consentito di ottimizzare le risorse fra i diversi ambiti e di accedere a tutti i finanziamenti previsti; è stato anche possibile recuperare risorse non spese dal 2012 e precedenti ed unificarle in un mini-piano che ha consentito di immettere in servizio un nuovo autobus per Cremona ed uno per Mantova</p>

			al bacino in base ai criteri di riparto (SI/NO)		
Tavoli istituzionali di coordinamento ferroviario	<ul style="list-style-type: none"> • Regione • Trenord • Comitati pendolari • Enti locali 	Semestrale	<p>Regione ha costituito tavoli permanenti di confronto sugli orari e le linee ferroviarie che si riuniscono per gruppi di linee (quadranti) più volte l'anno in relazione alle necessità emergenti, a gravi disservizi e alla programmazione periodica degli orari. Agenzia partecipa fattivamente anche per la responsabilità istituzionale di coordinamento dei servizi su gomma urbani ed interurbani.</p>	<p>Termine: calendario incontri stabilito da Regione Lombardia</p> <p>Quantità annua prevista: 4 sedute tavoli territoriali; 6 incontri su temi specifici</p>	<p style="text-align: center;">SI</p> <p>Agenzia ha presentato a tutte le riunioni previste.</p> <p>Nota: purtroppo gli indici di puntualità e regolarità dei treni esercitati da Trenord nel corso del 2017 sono crollati (dopo l'incidente di Pioltello) e su tutto il territorio di competenza (quadrante est e quadrante sud) si è arrestato il progressivo miglioramento della performance del vettore e sono incrementate fortemente le lamentele. Particolarmente grave la situazione dei collegamenti Crema-Treviglio-Milano e Piadena-Parma</p>
Reportistica e consuntivazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Regione • Gestori 	Annuale	<p>Regione richiede ogni anno per gli adempimenti di competenza la tenuta della reportistica da essa o dal Ministero individuata</p> <p>Indicatore di risultato: completa e puntuale validazione dei dati inseriti nel portale web regionale (SI/NO)</p>	<p>Termine: cronoprogramma stabilito da Regione Lombardia (attualmente 4 mesi – scadenza 30 aprile dell'anno successivo all'esercizio in esame)</p> <p>Quantità annua prevista: 5 report (uno per ogni ambito I/U)</p>	<p style="text-align: center;">SI</p> <p>Inserimento e validazione dei dati nel portale web regionale</p>
Rapporti con gli utenti e Conferenza permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti • Stakeholders 	Occasionale	<p>L'Agenzia intrattiene rapporti diretti con gli utenti oltre che per richieste di servizi e/o fermate anche per eventuali reclami, situazioni particolari, coincidenze fra vettori, conciliazione di problemi fra clienti e gestori ecc.</p> <p>Statutariamente è inoltre tenuta ad attivare la conferenza permanente sul servizio, che viene</p>	<p>Termine: risposta immediata agli utenti e comunque entro 30 giorni dal contatto; termini regolamentari per la gestione della Conferenza locale;</p> <p>Quantità annua prevista: min. 3 sedute (1 a Mantova, 1 a Cremona, 1 regionale a Milano)</p>	<p style="text-align: center;">SI</p> <p>Termini rispettati.</p> <p>Conferenza costituita nel marzo 2017. Prima riunione ufficiale 30 maggio 2018</p>

			<p>regolamentata con apposito strumento</p> <p>Indicatore di risultato: predisposizione di una bozza di regolamento per la costituzione ed il funzionamento della Conferenza locale (SI/NO)</p>		
<p>Vigilanza sui servizi erogati e rilevazioni della qualità del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utenti • Gestori • Incaricati delle rilevazioni • Enti locali 	<p>Corrente</p>	<p>L'Agenzia su iniziativa propria o segnalazione degli utenti provvede al controllo del servizio sia documentale (data base, internet, rilevazioni e dichiarazioni) sia sul campo (rispetto degli orari e percorsi, fermate, tipologia degli autobus, classi ambientali, dotazioni, comfort ecc.).</p> <p>Per gli ambiti di Mantova l'Agenzia affida annualmente la rilevazione della customer satisfaction e l'elaborazione dei raffronti; per i tre ambiti cremonesi analogo rilevazione viene svolta dal gestore; l'Agenzia procede quindi all'analisi dei dati ed all'illustrazione in apposite sedi agli stakeholders.</p> <p>Indicatori di risultato:</p> <p>1) Conformità del servizio erogato agli impegni contrattuali (SI/NO – in caso negativo specificare le inadempienze rilevate, i correttivi adottati e le eventuali penali applicate);</p> <p>2) avvenuta presentazione dei risultati dell'indagine di customer satisfaction (SI/NO)</p>	<p>Termine: cronoprogramma da stabilire annualmente in funzione delle scadenze contrattuali</p> <p>Quantità annua prevista: > 25 controlli (5 per ogni ambito)</p>	<p style="text-align: center;">SI</p> <p>Controlli effettuati con esiti positivi</p> <p>Nota: le Customer per entrambe i territori presentano un andamento favorevole. Gli esiti di quella del 2018 a valere sul 2017 con raffronti sono stati pubblicati sul sito internet a disposizione sia degli stakeholders che degli interessati in generale</p>

8 Attività straordinarie: i progetti, le risorse e gli obiettivi

Progetto: completamento fase di start-up

Per le attività previste dal piano delle performance 2017 lo stato è il seguente:

- Acquisizione del patrimonio conoscitivo degli Enti in precedenza responsabili dei cinque ambiti di servizio. Valutazione degli impegni contrattuali, della copertura finanziaria e degli obblighi di servizio a carico dei Gestori;
- Stato: attività conclusa;
- Accordi con gli Enti aderenti all'Agenzia in merito al passaggio del personale, dei beni e delle risorse necessarie al funzionamento dell'Agenzia, alle relative modalità di scambio di informazioni e collaborazioni, ai tempi di pagamento delle risorse e di rimborso delle spese ecc.;
- Stato: sottoscritti nel 2017 n. 2 accordi con le Province validi per il biennio 2017-2018;
- Armonizzazione delle procedure di gestione delle attività e formazione tecnica del personale;
- Stato: attività conclusa
- Acquisto e implementazione di programmi per la gestione amministrativa e contabile dell'ente; formazione amministrativa del personale;
- Stato: attività quasi conclusa; si è proceduto anche al passaggio delle consegne fra il tesoriere provvisorio BPS e il tesoriere selezionato mediante procedura pubblica MPS; con MPS si è poi provveduto ad attivare il mandato elettronico;
- Attivazione della posta elettronica e del sito internet istituzionale, implementazione delle informazioni, attivazione e alimentazione dell'albo pretorio e della sezione Amministrazione trasparente;
- Stato: attività sviluppata in proprio con personale dell'Agenzia; completata la formazione il personale prosegue negli aggiornamenti in autonomia;
- Adozione degli atti fondamentali per il funzionamento dell'ente: regolamenti interni, programma triennale trasparenza integrità, piano anticorruzione, ecc.;
- Stato: adottati regolamenti di contabilità, programma trasparenza, piano anticorruzione, regolamento NIV,
- Adozione degli atti necessari per le dotazioni strumentali e di servizi necessarie per il funzionamento, accreditamento alle centrali di acquisto, affidamenti di forniture e servizi essenziali (sistemi informativi, tesoreria, telefonia, contabilità, ecc.),
- Affidati indagini di customer, servizi di telefonia, programma di bacino e altre attività attraverso il portale acquisti in rete; alimentati la BDAP e attivata la procedura per l'adesione al sistema PagoPA attraverso il supporto di MyPay;
- Completa autonomia dell'Agenzia dagli Enti aderenti anche per quanto attiene il personale.
- Stato: Attività in corso

Indicatori di processo e risultato: per tutti gli adempimenti amministrativi, il completamento della procedura é individuato dalla pubblicazione all'albo del relativo atto (determina, deliberazione, decreto ecc.).

Risorse: sono individuate le risorse per i diversi affidamenti e rimborsi nei relativi capitoli di PEG .

Progetto: proroga negoziata dei contratti di servizio degli ambiti mantovani

Le attività previste dal piano delle performance 2017 erano già individuate in precedenza e si sono trascinate per fatti non dipendenti dall'Agenzia, essendo anche in corso la ridefinizione delle risorse disponibili a seguito del progressivo disimpegno delle Amministrazioni provinciali (il cui finanziamento copriva fino al 2015 l'i.v.a. sui corrispettivi e l'i.v.a. sulle risorse del patto t.p.l., azzeratesi nel 2017). Restava quindi aperta solo la fase conclusiva:

- Predisposizione del contratto di proroga con i relativi allegati e sottoscrizione dell'atto presso studio notarile;
 - **Stato: attività conclusa; l'atto e i relativi allegati è stato sottoscritto in Mantova il 27 febbraio 2018**

Nota: Nel corso del 2017 si è provveduto anche a due atti aggiuntivi (con relative rinegoziazioni degli impegni reciproci) per quanto attiene il servizio di tpl interurbano di Cremona, completate con la sottoscrizione dei relativi atti nell'agosto 2017.

Indicatori di processo e risultato: per tutti gli adempimenti amministrativi, il completamento della procedura é definito con la pubblicazione all'albo del relativo atto (determina, deliberazione, decreto ecc.).

Risorse: si fa riferimento ai capitoli di PEG.

Progetto: programma trasporti di bacino

Per le attività previste dal piano delle performance 2017 lo stato è descritto di seguito. Va peraltro tenuto presente che l'iniziale scadenza individuata dalla Regione per la presentazione dei programmi è stata più volte oggetto di rinvio, anche per consentire la piena operatività delle Agenzie. Mancavano infatti in quanto neo-costituite sia l'Agenzia di Milano (che comprende Monza, Lodi e Pavia) che quella di Sondrio, attive dal luglio 2017. in tal modo, peraltro, la Regione sta centrando l'importante obiettivo di avere una pianificazione del tpl pressoché in contemporanea per tutto il territorio Regionale, in attuazione anche del proprio PRMT approvato nel 2016 :

- Individuazione delle attività propedeutiche necessarie al Programma di bacino e degli atti necessari per l'affidamento a soggetti terzi delle stesse; affidamento incarico;
 - **Stato: attività conclusa**
- Acquisizione dei dati e delle informazioni necessarie per la programmazione ivi compresi eventuali studi e documenti di settore già esistenti e vincoli esterni (PUMS, PRMT ecc.);

- Stato: attività conclusa
- Analisi dei dati e inquadramento; proposte progettuali; confronto con gli stakeholder;
 - Stato: attività avviata nel 2017
- Presentazione e discussione dei progetti
 - Stato: il confronto con gli uffici regionali si è svolto nell’arco temporale luglio-ottobre 2017, negli ultimi mesi del 2017 il Programma è stato presentato agli Enti Aderenti e ai gestori. La formalizzazione di alcune richieste di integrazione da parte della Regione nei primi mesi del 2018 ha portato ad alcune modifiche. il Piano è stato adottato nella versione definitiva dal Consiglio di Amministrazione nell’aprile 2018. Segue il confronto con gli Stakeholders e il parere della Regione prima dell’approvazione finale .
- Approvazione del programma e attuazione dei progetti.
 - Stato: la Regione con DGR X/7744 del 28/12/2017 ha modificato il termine per l’adozione del piano spostandolo al giugno 2018

Indicatori di processo e risultato: Attività conclusa per la parte progettuale; le osservazioni da parte Regionale sono formulate nella DGR XI/441 del 2/08/2018.

Risorse: Le attività propedeutiche di Piano sono state affidate a NET Consulting S.r.l., soggetto. La spesa complessiva impegnata è di 40.601,60 € fra annualità 2016 e 2017. Il pagamento del saldo 2017 avverrà a completamento della procedura di approvazione.

Alla realizzazione del progetto **partecipa tutto il personale dell’Agenzia** con l’utilizzo delle normali strumentazioni e dotazioni d’ufficio.

Mantova/Cremona, agosto 2018

IL DIRETTORE
f.to Claudio Cerioli