

Relazione sulla performance 2018

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	9

1 Premessa

Nel 2018 è proseguito il comando del personale e l'utilizzo degli spazi e delle attrezzature messe a disposizione dalle Amministrazioni provinciali di Cremona e Mantova; il comando nel 2019 è stato ulteriormente prorogato.

Il personale 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 con deliberazione 2018/10 del 31/08/2018.

Anche nel 2018 non è stato necessario ricorrere al supporto degli Enti aderenti.

Si è poi completato il percorso per la definizione dello strumento fondamentale programmatico, rappresentato dal Programma di Bacino, approvato il 24 ottobre 2018 dall'Assemblea.

Con le altre Agenzie e la Regione Lombardia sono rimasti attivi diversi tavoli di confronto, su temi di rilevante entità, quali i fabbisogni, i costi standard, il coordinamento dei sistemi tariffari, la bigliettazione elettronica unificata (SBE), l'immagine coordinata del TPL lombardo ecc.

E' proseguito anche il confronto 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.

La Conferenza Locale per t.p.l. si è riunita regolarmente per discutere i temi di competenza (PTB, Nuove tariffe, esiti della customer satisfaction ecc.) .

Agenzia ha partecipato anche ai tavoli di confronto con le associazioni ANAV, ASSTRA e AGENS.

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

La presente relazione sarà sottoposta al Nucleo interno di valutazione nominato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione 2018/4 del 22/02/2018.

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

Le attività "ordinarie" rilevate dal piano delle performance 2018-2020 e i relativi esiti sono le seguenti:

Attività	Soggetti coinvolti	Periodicità	Descrizione dell'attività Indicatori di risultato 2018	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>Indicatore di processo: autorizzazioni e istruttoria completate nei termini salvo integrazione documenti</p>	<p>SI provvedimenti implementati nei termini</p> <p>Note: i provvedimenti sono stati assunti in media a meno di 15 giorni dalla presentazione del programma da parte del gestore e a 36 giorni medi dal presentarsi del problema (erano 38 nel 2017). Risolte le questioni relative alla relazioni Bozzolo-Casalmaggiore e Sabbioneta-Casalmaggiore RFI. Sul finire d'anno si è presentato a Crema un problema relativo al calendario scolastico, perché nonostante l'istruttoria svolta e le comunicazioni inviate per tempo, la programmazione dei giorni di non svolgimento delle lezioni è stata fatta dall'autonomia scolastica in modo diverso anche all'interno della stessa città. Per il 2019 la Provincia di Cremona e l'Agenzia hanno stabilito di affrontare il problema per tempo con un confronto diretto fra i soggetti coinvolti.</p>
Variazione dei programmi di esercizio e degli orari in relazione ad eventi	<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</p>	<p>Termine: da 5 a 30 giorni in base alla complessità del problema</p>	<p>SI</p> <p>Note: le variazioni hanno riguardato essenzialmente potenziamenti straordinari dei servizi per brevi periodi e specificamente per il trasporto scolastico e sono state attuate all'interno della flessibilità contrat-</p>

particolari per singola linea e/o ambito			<p>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>Indicatore di processo: autorizzazioni e istruttoria completate nei termini salvo integrazione documenti</p>	<p>tuale, senza quindi richiedere risorse aggiuntive</p>
<p>Autorizzazioni nuove fermate o spostamenti o fermate esistenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestori • Comuni • Utenti 	<p>Corrente (tutto l'anno)</p>	<p>Gli uffici ricevono dai Comuni, dai gestori o dagli utenti le richieste di spostamento o istituzione di fermata; 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 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>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>Nel 2018 è stata valutata e conclusa l'istruttoria per 1 sola fermata</p>
<p>Autorizzazioni riguardanti il parco autobus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestori • MCTC • Regione 	<p>Corrente</p>	<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</p>	<p>Termine: 15 giorni dal ricevimento dell'istanza</p> <p>Indicatore di processo: autorizzazioni e istruttoria completate nei termini salvo integrazioni documentali</p>	<p>SI</p> <p>Istruttoria completata e autorizzazione per 37 decreti</p> <p>Tempo medio di risposta 15 giorni</p>

			regionale, degli interventi assentiti (SI/NO)		
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 programmi</p> <p>Indicatore: rispetto dei termini individuati nel cronoprogramma regionale</p>	<p style="text-align: center;">SI</p> <p>Assegnazione delle risorse dei piani effettuata; istruttoria completata per i bandi.</p> <p>I programmi implementati nel 2018 sono stati due, FSC 2014/2020 e Consip, quest'ultimo ha richiesto una istruttoria particolarmente complessa essendo l'acquisto dei mezzi vincolato ad una piattaforma con particolari procedure e termini di implementazione dei dati. E' peraltro proseguita la gestione dei piani di investimento precedenti, per i quali in parte il percorso è giunto a conclusione (immatricolazione e erogazione del finanziamento)</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 periodica degli orari. Agenzia partecipa fattivamente anche per la responsabilità istituzionale di coordinamento dei</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>Indicatore: individuazione di proposte, soluzioni e strategie da condividere con gli Organi</p>	<p style="text-align: center;">SI</p> <p>Agenzia ha presenziato alle riunioni previste.</p>

			servizi su gomma urbani ed interurbani. Indicatore di risultato: partecipazione fattiva agli incontri	dell'Agenzia; consuntivazione agli organi stessi dei risultati raggiunti	
Reportistica e consuntivazione e 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 15 maggio dell'anno successivo all'esercizio in esame)</p> <p>Quantità annua prevista: 5 report (uno per ogni ambito I/U)</p> <p>Indicatore: inserimento dei dati entro i termini previsti</p>	<p>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 regolamentata con apposito strumento.</p>	<p>Termine: risposta tempestiva agli utenti e comunque entro 30 giorni dal contatto; termini regolamentari per la gestione della Conferenza locale;</p> <p>Quantità annua prevista: 3 sedute (1 a Mantova, 1 a Cremona, 1 regionale a Milano)</p> <p>Indicatore. Pubblicazione del verbale della conferenza sul sito istituzionale</p>	<p>SI</p> <p>Termini rispettati.</p> <p>Due riunioni della CLTPL il 30 maggio 2018 e il 28 novembre 2018.</p> <p>Verbali pubblicati</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>Il servizio del 2018 appare conforme. Al momento non sono state applicate penali</p> <p>Nota: le Customer per entrambe i territori presentano un andamento favorevole. Gli esiti con raffronti sono stati pubblicati sul sito internet a disposizione sia degli stakeholders che degli interessati in generale.</p> <p>I risultati sono stati illustrati nella CLTPL del 28/11/2018</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 2018 lo stato è il seguente:

- Acquisto e implementazione di programmi per la gestione amministrativa e contabile dell'ente; formazione amministrativa del personale;
 - Da ultimare l'implementazione del modulo "Atti" in J.ente già acquisito e la categorizzazione dei fascicoli d'archivio;

Stato: l'attività non è stata ancora intrapresa, essendo nel frattempo sopraggiunte attività impreviste (implementazione SIOPE+ e contabilità economico-patrimoniale) che hanno assorbito tempo e risorse;

- Adozione degli atti fondamentali per il funzionamento dell'ente: regolamenti interni, programma triennale trasparenza integrità, piano anticorruzione, ecc.;
 - Da ultimare l'adozione del regolamento per il sistema premiante;

Stato: attività conclusa.

- Completa autonomia dell'Agenzia dagli Enti aderenti anche per quanto attiene il personale.
 - ...Con lettera del 14/6/2018 prot. S1/20342 il nuovo Assessore regionale Terzi, ha sollecitato Comuni e Province *"...affinché ciascuna Agenzia sia dotata, nel più breve tempo possibile, del personale necessario e qualificato a completare le attività che porteranno all'affidamento e alla successiva gestione dei contratti di servizio di tpl"*. Il sollecito deriva dallo stato di difficoltà in cui alcune agenzie si trovano, per la mancata messa disposizione del personale: gli Statuti infatti prevedono che le Agenzie stesse siano costituite senza costi aggiuntivi per il sistema. Nel nostro caso i comandi scadono a fine marzo 2019 ed è necessario che l'Agenzia assuma in merito due decisioni: se cioè richiedere il trasferimento tout-court del personale o il rinnovo dei comandi e se deve chiedere un contributo finanziario agli enti soci per fronteggiare i costi del personale stesso, fin qui coperti e rimborsati impiegando le risorse trasferite dalla Regione per l'esercizio della delega...;

Stato: il comando di personale e la disponibilità degli spazi e attrezzature necessari per il funzionamento dell'ente sono stati prorogati fino al marzo 2020 mediante la sottoscrizione di nuovi accordi con le Province. Agenzia continua a rimborsare le spese e il costo del personale in comando.

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

Risorse: oltre alle normali risorse di bilancio per la gestione corrente (corrispondenti ai trasferimenti regionali per l'esercizio della delega di cui al cap. 211204 per circa 319mila € annui) la Regione ha assegnato per l'anno 2018 una "premieria" all'Agenzia di 75.690.72 € che è stata

destinata a supporti per contabilità, paghe, e consulenze e pareri legali. Alla realizzazione del progetto **partecipa tutto il personale dell'Agenzia.**

Progetto: programma trasporti di bacino

Per le attività previste dal Piano delle performance 2018 lo stato è descritto di seguito.

- Analisi dei dati e inquadramento; proposte progettuali; confronto con gli stakeholder;
Stato: attività conclusa nel mese di giugno 2018 con il confronto con gli Stakeholders in CLTP e osservazioni aperte.
- Presentazione e discussione dei progetti
Stato: Piano adottato in via definitiva dal CdA il 25/6/2018; approvazione regionale con prescrizioni del 2/8/2018; presentazione in CLTP il 30/05/2018.
- Approvazione del programma e attuazione dei progetti.

Nella delibera di espressione del parere favorevole Regione ha stabilito due fasi successive di recepimento delle proprie osservazioni: una entro 90 giorni dalla deliberazione, che riguarda lo scenario di breve periodo e l'altra entro giugno 2019 che riguarda lo scenario di medio lungo periodo utile per la gara di affidamento 2020; nel corso del 2019 è stato affidato come previsto l'incarico di studio per il nuovo sistema tariffario, la cui definizione costituisce una delle osservazioni rilevanti della Regione per la l'approvazione dello scenario di medio periodo (giugno 2019) ;

Stato: PTB approvato dall'Assemblea il 24/10/2018

Indicatori di processo e risultato: Attività conclusa per la parte progettuale del I scenario; le osservazioni da parte Regionale sono formulate nella DGR XI/441 del 2/08/2018; l'approvazione dell'Assemblea il 24/10/2018.

Risorse: Le attività propedeutiche di Piano affidate a NET Consulting S.r.l., a progetto approvato sono state liquidate. La spesa complessiva è di 40.601,60 €. Nel 2019 si procederà con le attività connesse al nuovo sistema tariffario, STIBM-

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

Progetto: nuovo affidamento dei servizi di t.p.l. nel bacino di Cremona e Mantova dal 2021

Il piano delle performance 2018 individua le seguenti attività per l'anno 2018:

- Selezione dei consulenti tecnico-economici e legali da impegnare in affiancamento alla struttura;
- Affidamento incarichi di consulenza;
- Partecipazione attiva e acquisizione di elementi e informazioni ai tavoli regionali di coordinamento sulle gare in corso (e, ove ripresi, su fabbisogni, costi standard e premialità);
- Predisposizione e pubblicazione avviso di preinformazione (art. 70 codice dei contratti pubblici);

In realtà poi il cronoprogramma si è evoluto in relazione ai fatti esterni intervenuti: l'attivazione dei tavoli di confronto previsti a livello regionale sui documenti di gara e i contenuti del nuovo contratto di servizio, è scivolata nel tempo e anche il termine per la conclusione delle gare inizialmente fissato (per i contratti scaduti) nel 30 giugno 2019, subirà un rinvio, in relazione all'incertezza delle risorse.

La situazione a oggi è dunque la seguente:

- Selezione dei consulenti tecnico-economici e legali da impegnare in affiancamento alla struttura. **Stato: rinviata al 2019**
- Affidamento incarichi di consulenza. **Stato: rinviata al 2019**
- Partecipazione attiva e acquisizione di elementi e informazioni ai tavoli regionali di coordinamento sulle gare in corso (e, ove ripresi, su fabbisogni, costi standard e premialità). **Stato: tavolo su fabbisogni, costi standard e premialità concluso; tavoli su gare, contratti, condizioni di viaggio, SBE, STIBM, ecc. in corso;**
- Predisposizione e pubblicazione avviso di preinformazione (art. 70 codice dei contratti pubblici). **Stato: prima di procedere alla pubblicazione sono stati opportunamente esaminati e discussi in Consiglio di Amministrazione e poi in Assemblea (che li ha approvati il 21/12/2018 con atto 2018/8) gli indirizzi di gara; la pubblicazione dell'avviso è stata effettuata il 31/12/2018.**

Indicatori di processo e risultato: per tutti gli adempimenti amministrativi, il completamento della procedura sarà 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 l'Agenzia ha previsto al cap. 1100203/6 uno stanziamento per consulenze di 15.000,00 € per ciascuno degli i anni 2018, 2019 e 2020. **La spesa inizialmente prevista per il 2018 in sede di prima variazione 2019 è stata ripresa con l'avanzo libero e destinata a consulenze legali e allo studio del nuovo sistema tariffario di bacino (STIBM).**

Alla realizzazione del progetto partecipano essenzialmente il Direttore e l'incaricato P.O. con l'utilizzo delle normali strumentazioni e dotazioni d'ufficio e con il supporto di tutto il personale

Mantova/Cremona, maggio 2019

IL DIRETTORE
f.to Claudio Cerioli