

Comunità Montana Bellunese Belluno Ponte nelle
Alpi
(Provincia di Belluno)

PIANO DELLE PERFORMANCE

2011-2013

Allegato A.- PIANO DELLE PERFORMANCE 2011-2013

Sommario	Pag.
1. PRESENTAZIONE DEL PIANO	3
2. PRINCIPI GENERALI	4
3. IDENTITA'	6
4. ANALISI DEL CONTESTO	6
5. MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE	8
6. OBIETTIVI E PIANI D'AZIONE	8
7. AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DELLA PERFORMANCE	9
8. TRASPARENZA E COMUNICAZIONE DEL PIANO	9
Allegati tecnici	
1. Glossario	
2. Set di indicatori gestionali	

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO¹

Il presente Piano della *performance** è adottato ai sensi dell'art. 7 del Regolamento di disciplina della misurazione, valutazione, integrità e trasparenza della performance e del sistema premiale, approvato dalla Giunta con Delibera n. 94 del 30.12.2010 in applicazione del D. Lgs. 150/2009.

Il Piano della performance, secondo quanto stabilito dall'art. 10, comma 1, lettera a) del decreto 150/2009, è un documento programmatico, con orizzonte temporale triennale, adottato in stretta coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio.

Dà compimento alla fase programmatoria del Ciclo di gestione della performance di cui all'art. 4 del decreto sopra citato.

Si riallaccia pertanto:

-alla Relazione Previsionale e Programmatica, approvata con deliberazione consiliare n. 8 del 29.06.2011;

-al Bilancio di previsione annuale, approvato con deliberazione di Consiglio n. n. 8 del 29.06.2011;

-al bilancio di previsione pluriennale 2011-2013 approvato con deliberazione di Consiglio n. 8 del 29.06.2011.

La finalità del Piano è quella di individuare gli *obiettivi strategici** dell'ente e quelli *operativi**, collegati ad ogni obiettivo strategico; definire gli *indicatori** per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché assegnare ad ogni obiettivo delle risorse (umane e finanziarie) e individuare le azioni specifiche necessarie al suo raggiungimento. L'obbligo di fissare obiettivi misurabili e sfidanti su varie dimensioni di performance (*efficienza**, *efficacia**, qualità delle relazioni con i cittadini, grado di soddisfazione del cittadino/*utente**), mette il cittadino al centro della programmazione e della rendicontazione.

Attraverso il Piano la Comunità Montana rende partecipe la cittadinanza degli obiettivi che l'ente si è dato, garantendo *trasparenza** e ampia diffusione presso i soggetti amministrati. I cittadini potranno verificare e misurare non solo la coerenza e l'efficacia delle scelte operate dall'amministrazione e la rispondenza di tali scelte ai principi e valori ispiratori degli impegni assunti, ma anche l'operato dei dipendenti, i quali sono valutati (anche ai fini dell'erogazione degli strumenti di premialità, oltre che ai fini della crescita professionale individuale) sulla base del raggiungimento degli obiettivi inseriti nel Piano.

Il presente Piano della performance è stato elaborato nell'ambito del Servizio di gestione del ciclo della performance organizzato in forma associata, il cui soggetto capofila è la Comunità Montana Feltrina e che comprende tutte le Comunità Montane della provincia di Belluno (Agordina, Alpi, Bellunese Belluno-Ponte nelle Alpi, Cadore Longaronese Zoldo, Centro Cadore, Comelico-Sappada, Val Belluna e Val Boite) e i Comuni che, nell'ambito di ciascuna Comunità Montana, hanno aderito a tale servizio.

La gestione associata è volta a perseguire le seguenti finalità:

- omogeneizzazione delle attività di competenza, nel rispetto della differenziazione degli enti aderenti al protocollo;
- adozione di un regolamento unico in materia di performance;
- definizione di un modello condiviso e omogeneo di valutazione;
- definizione di un sistema di standard legati al territorio bellunese;
- facilitazione del principio della trasparenza;
- contenimento dei costi applicativi;
- risparmio di spesa in una finanza locale in via di trasformazione.

¹ I termini che sono seguiti da * trovano spiegazione nel Glossario (allegato tecnico)

Le amministrazioni associate hanno individuato un unico *Organismo Indipendente di Valutazione** composto da tre membri, che svolgono la propria attività tutti gli enti aderenti alla gestione associata. La scelta di gestire in forma associata il ciclo della performance deriva da un percorso che le Comunità Montane della provincia di Belluno hanno avviato da tempo per lo svolgimento con modalità congiunta di una pluralità di attività e servizi di competenza comunale. Tale percorso ha consentito da un lato di modificare gli assetti organizzativi dei Comuni e delle stesse Comunità, dall'altro di avviare un confronto tra enti ed operatori che ha comportato una via via crescente integrazione. Peraltro, l'aggregazione dei servizi comunali diventa ora un percorso necessario, alla luce dell'obbligo di riorganizzazione sovracomunale delle funzioni dei Comuni di più piccole dimensioni, fissato dalla legge 122 del 30.07.2010.

In tale contesto di revisione normativa e organizzativa, oltre che di drastica riduzione dei trasferimenti e di incertezza finanziaria, la gestione associata del ciclo della performance diventa una scelta strategica fondamentale, poiché i miglioramenti "individuali" delle strutture comunali, per le loro dimensioni e per i tagli finanziari degli ultimi anni, sono difficilmente praticabili in una scala "mono-ente": il percorso di miglioramento della performance degli enti richiesto dal D. Lgs. 150/2009 non può che passare attraverso una riorganizzazione delle strutture organizzative comunali in un ambito "multi-ente" (dunque mediante forme di collaborazione stabili tra enti e di gestione congiunta dei servizi in un territorio omogeneo).

Per tale ragione, gli enti aderenti alla gestione associata del ciclo della performance, hanno stabilito di dotarsi – oltre che di una struttura comune di Piano della Performance, declinata poi a livello di singolo ente e rapportata alle esigenze e caratteristiche di ognuno – anche di un obiettivo strategico trasversale comune, che sarà meglio declinato nell'ambito del presente Piano e che consiste nella pianificazione, progettazione e realizzazione, attraverso fasi, meccanismi e verifiche specifiche, di un piano di miglioramento sovracomunale, consistente nell'**avvio di nuovi servizi associati** o nel **potenziamento e miglioramento di servizi associati esistenti**.

Resta salva la possibilità per i singoli enti di ridotte dimensioni di governare il ciclo della performance facendo applicazione del principio, tutt'oggi in vigore, dell'attribuzione all'organo politico dei poteri di gestione (art. 29 comma 4 della Legge 448/2001). In tal caso rimane comunque l'obiettivo strategico comune dell'avvio di nuovi servizi associati e di potenziamento e miglioramento dei servizi associati esistenti.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Principi di contenuto

Il presente Piano è stato definito secondo principi generali di contenuto, i quali stabiliscono che il Piano deve essere:

- 1)*Predefinito*: i contenuti devono essere definiti e trattati con ragionevole approfondimento.
- 2)*Chiaro*: il Piano deve essere di facile lettura poiché diversi sono i destinatari delle informazioni.
- 3)*Coerente*: i contenuti del Piano devono essere coerenti con il contesto di riferimento (coerenza esterna) e con gli strumenti e le risorse (umane, strumentali, finanziarie) disponibili (coerenza interna). Il rispetto del principio della coerenza rende il Piano attuabile.
- 4)*Veritiero*: i contenuti del Piano devono corrispondere alla realtà.
- 5)*Trasparente*: il Piano deve essere diffuso tra gli utilizzatori, reso disponibile ed essere di facile accesso anche via web.
- 6)*Legittimo e legale*: il Piano ha valore legale ed è elaborato nel rispetto delle leggi vigenti.
- 7)*Integrato all'aspetto finanziario*: il Piano deve essere raccordato con i documenti di programmazione e con i budget economici e finanziari. A tal proposito l'art. 10 c. 1 del 150/2009

specifica che il Piano è da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio.

8) *Qualificante*: il gruppo di lavoro che coordina le fasi del processo di predisposizione del Piano ed elabora il documento deve avere competenze di pianificazione e controllo.

9) *Formalizzato*: il Piano deve essere formalizzato (supporto cartaceo e informatico) al fine di essere approvato, con atto formale, comunicato, diffuso, attuato.

10) *Confrontabile e flessibile*: la struttura del Piano dovrà permettere il confronto negli anni del documento e il confronto del Piano con la Relazione delle performance*.

11) *Pluriennale, annuale e persino infrannuale nel caso di sua revisione consiliare*: l'arco temporale di riferimento è il triennio, con scomposizione in obiettivi annuali, secondo una logica di scorrimento e con la flessibilità di poter essere adeguato in ogni momento durante l'anno entro il 30 settembre con deliberazione consiliare ovvero con deliberazione di Giunta che recepisce la deliberazione consiliare ex art. 193 del TUEL.

2.2 Principi di processo

I principi di processo sono principi generali attinenti il processo di definizione ed elaborazione del Piano.

Secondo tali principi, il Piano deve seguire un processo:

1) *Predefinito*: devono essere predefiniti le fasi, i tempi e le modalità per la correzione in corso d'opera, con limite suggerito del 30 settembre di ciascun anno;

2) *Definito nei ruoli*: devono essere individuati gli attori coinvolti (vertici politici, *management*, organi di *staff*) e loro ruoli;

3) *Coerente*: ciascuna fase deve essere coerente e collegata con le altre e vi deve essere coerenza fra obiettivo e oggetto di analisi.

4) *Partecipato*: devono essere coinvolti i portatori di interesse interni (struttura organizzativa) ed esterni (utenti, cittadinanza, associazioni di categoria, ecc.);

5) *Integrato al processo di programmazione economico-finanziaria*: gli obiettivi devono essere coerenti con le risorse finanziarie ed economiche, quindi deve avvenire il raccordo con i processi di programmazione e budget economico-finanziario.

2.3 Processo di definizione e struttura del piano

Il Piano deve rispettare specifici requisiti di processo e di struttura.

- Il processo delinea le varie fasi logiche attraverso cui i diversi attori interagiscono fra loro e danno vita al Piano.

- La struttura del Piano determina l'impostazione e il contenuto minimo del Piano.

Il processo di definizione del Piano segue cinque fasi logiche:

a) Definizione dell'identità dell'organizzazione;

b) Analisi del contesto esterno ed interno;

c) Definizione delle strategie e degli obiettivi strategici;

d) Definizione dei piani d'azione e degli obiettivi operativi;

e) Comunicazione del piano all'interno e all'esterno.

Ciascuna delle cinque fasi logiche è funzionale alla redazione di una o più parti del Piano. In particolare, la tabella che segue mostra i collegamenti fra fasi logiche del processo di definizione e la struttura del Piano:

Struttura del piano della performance	Fase del processo
1. Indice e presentazione del piano	
2. Sommario	

Struttura del piano della performance	Fase del processo
3. Identità 3.1. Mandato istituzionale, Missione, Visione	a) Definizione dell'identità dell'organizzazione
4. Analisi del contesto 4.1. Analisi del contesto esterno 4.2. Analisi del contesto interno	b) Analisi del contesto esterno ed interno
5. Obiettivi strategici	c) Definizione delle strategie e degli obiettivi strategici
6. Dagli obiettivi strategici ai piani d'azione	d) Definizione dei piani d'azione e degli obiettivi operativi
7. Collegamento ed integrazione con programmazione economica e di bilancio	
8. Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione delle performance	
9. Processo seguito e soggetti coinvolti	
10. Allegati tecnici	
	e) Comunicazione del piano all'interno e all'esterno

Seguendo la struttura del Piano descritta nello schema sopra riportato, nei paragrafi che seguono sono delineati il contenuto e il processo del Piano.

3. IDENTITA'

Dati Territoriali Della Comunita'

Superficie Kmq. 205

Altitudine min.300 (nel territorio di Belluno), max.2563 (nel territorio di Belluno)

Aspetti Demografici

Popolazione al 31.12.2009: 45117

Tasso di natalità dell'anno 2009 : 0.72% a Belluno; 0.88% Ponte n. A.

Tasso di mortalità dell'anno 2009 : 1% a Belluno; 0.88% Ponte n. A.

4. ANALISI DEL CONTESTO

4.1 Analisi del contesto esterno

La Comunità Montana "Bellunese Belluno Ponte nelle Alpi " è collocata nel contesto territoriale della Provincia di Belluno ed è composta da n. 02 Comuni : Belluno e Ponte nelle Alpi.

Questa Comunità Montana deriva dalla divisione della ex Comunità Montana Bellunese in due Comunità Montane: la La Comunità Montana "Bellunese Belluno Ponte nelle Alpi " e la Comunità montana "Val Belluna".

La Comunità Montana Bellunese Belluno Ponte nelle Alpi conta circa 45000 abitanti al 31.12.2009.

Il motore dell'economia locale è costituito:

per l'ambito del Comune di Ponte nelle Alpi da un'ampia rete di piccole, e medio imprese del settore artigianale ed industriale.

Per l'ambito del Comune di Belluno da piccole/medio imprese manifatturiere e dal settore turistico, annessi riflessi sul settore alberghiero, edilizio e sulla ristorazione.

Il tessuto economico, nonostante la difficile congiuntura, tiene grazie alla presenza di imprese di grosse dimensione dell'occhialeria e del metalmeccanico. Marginale è la presenza di imprese

agricole, mentre fa fatica a tenere il passo il settore turistico, con tutti gli annessi.

Dal punto di vista della gestione amministrativa, la situazione della Comunità Montana Bellunese Belluno Ponte nelle Alpi è piuttosto anomala perchè il più ampio dei due Comuni è Capoluogo di Provincia ed il secondo un comune di medie dimensioni (circa 8500 abitanti a fine 2011).

I due Comuni hanno un'ormai consolidata esperienza di collaborazione nell'ambito della Comunità Montana. Da tempo – a fronte delle difficoltà legate alla scarsità di risorse e alle sempre maggiori necessità di specializzazione nella gestione delle varie attività – hanno scelto la strada della cooperazione per garantire ai cittadini servizi di qualità e alto livello. L'esperienza dei servizi associati che è stata avviata nel corso degli anni si è dimostrata positiva.

4.2 Analisi del contesto interno

4.2.1. Organizzazione interna dell'ente

L'attività della Comunità è articolata nelle seguenti aree:

Area amministrativa/finanziaria

- 1.Ufficio segreteria
- 2.Ufficio ragioneria e personale

Area Tecnica

- 1.Ufficio Tecnico Gestione del territorio e primario
- 2.Ufficio manutenzione acquedotto (in via di dismissione a seguito del conferimento del Servizio Idrico integrato al Bim Gsp s.p.a.)

La Comunità Montana opera con la seguente **dotazione organica**, per l'anno 2011

Personale previsto in pianta organica: n. 12

Dipendenti in servizio:

Di ruolo:

- nr. 3 full time;
- nr. 1 part time 18 ore (in parziale comando per 8/18);
- ex art. 14 CCNL 2004: nr. 1 part time in convenzione

A tempo determinato:

- nr. 1 full time;
- nr. 1 part time 18 ore.

Totale dipendenti in servizio: 7 (di cui nr.4 full time , nr.2 part time 18 ore ; nr. 1 part time 5 ore)

Sono attive le **gestioni in forma associata di uffici/servizi con i propri Comuni**:

- **Gestione associata manutenzione del territorio;**
- **Gestione associata gestione dei beni silvo pastorali;**
- **Gestione associata amministrativa bivacchi e sentieri alpini;**
- **Gestione associata servizio di manutenzione ambientale e aree verdi;**
- **Gestione associata progettazione OO.PP.;**
- **Gestione associata ciclo delle performance.**

Per acquisire ulteriori elementi di conoscenza del contesto interno e al fine di supportare il processo di potenziamento delle gestioni associate al quale si è fatto cenno in premessa, meglio esplicitato nei successivi paragrafi, nel corso del triennio e con cadenza annuale la Comunità – assieme agli altri enti coinvolti nella gestione associata del ciclo della performance – sarà impegnato nella rilevazione di un

set di indicatori, dai quali deriveranno elementi di conoscenza utili proprio alla comparazione degli enti e alla condivisione ragionata e non arbitraria di servizi.

Gli indicatori che saranno rilevati sono di carattere gestionale e sono atti a creare un'iniziale base comune di conoscenza delle specifiche e medie caratteristiche generali degli enti.

Sono suddivisi in due categorie:

- 1) indicatori generali attinenti alla grandezza finanziaria dell'ente, che rendono possibile una valutazione relativamente agli andamenti e alla sostenibilità dell'organizzazione nel medio periodo;
- 2) indicatori specifici, che individuano alcuni aspetti gestionali comuni alle amministrazioni locali.

5. MANDATO ISTITUZIONALE E MISSIONE

Si ritiene che la comunità Montana debba mantenere un ruolo di ente di presidio al mantenimento del territorio. I rapporti collaborativi tra Comunità Montana e Comuni/Provincia/Regione sono finalizzati al reciproco riconoscimento istituzionale e alla partecipazione congiunta di finalità di interesse generale quali la tutela dell'ambiente, la promozione turistica, lo sviluppo imprenditoriale soprattutto legato al settore primario, la diffusione della cultura e delle tradizioni, il benessere sociale in genere. Il momento attuale è caratterizzato da una situazione di assoluta incertezza, in quanto bisognerà attendere le decisioni del nuovo consiglio regionale in merito all'approvazione della nuova normativa in tema di Comunità Montane.

Sono identificate le seguenti aree / i seguenti servizi sui quali si concentra l'attività dell'Amministrazione, coerentemente con la struttura organizzativa dell'ente illustrata nei paragrafi precedenti:

- 1. Area Unica: servizi amministrativi/finanziari**
- 2. Area Unica : servizi tecnici**

6. OBIETTIVI E PIANI D'AZIONI.

Alle aree appena elencate sono collegati gli **obiettivi strategici**.

In particolare si può considerare una sorta di obiettivo generale trasversale dell'ente quello legato alla gestione dei servizi associati elencati in premessa. Questa amministrazione intende proseguire i servizi già delegati dai Comuni soprattutto nei settori in cui questi possano riscontrare difficoltà organizzative o mancanza di economicità del servizio. Si proseguirà quindi nei servizi storici della Comunità Montana quali la manutenzione del territorio, la viabilità minore, la tutela ambientale, la promozione ed il sostegno di iniziative pubbliche e private che aiutino l'accrescimento culturale economico e sociale della popolazione, la gestione associata per la gestione del patrimonio silvo-pastorale, i piani di sviluppo rurale per la promozione dell'utilizzo sostenibile dei terreni agricoli e delle aree forestali, diversificazione dell'economia rurale e miglioramento della qualità della vita in zone rurali, la cooperazione interterritoriale ed alcuni progetti speciali, gli Interventi di manutenzione in collaborazione con associazioni e privati (contributi per sistemazione di strade, per il ripristino dei sentieri, per alpeggio) manutenzione del territorio, sostegno al settore agricolo, valorizzazione del Centro polifunzionale Pian Longhi mediante costruzione di deposito- magazzino), la realizzazione del programma collegato alle risorse idriche tra cui la Concessione di derivazione dalle Sorgenti di Val Clusa, Val Vescovà, Torner, la Muda, Rio dei Molini Val di Piero ad uso potabile e la Costruzione dell'impianto idroelettrico di Val Clusa.

Pertanto tutti i progetti elencati ed assegnati al personale dipendente sono comunque collegati o alla diretta ed immediata realizzazione di questi obiettivi o che siano comunque trasversali ad essa.

INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI:

Obiettivi operativi di seguito elencati.

Riguardano l'area di segreteria , personale ed economica finanziaria.

Usualmente si mantengono simili nel triennio riguardando in sostanza gli iter procedurali.

Obiettivi progettuali:

Sono associati all'area tecnica che svolge i progetti indicati negli indirizzi dell'ente.

Tranne qualche casistica, di norma sono revisionati in ogni anno finanziario.

Gli obiettivi, visti dalla giunta dell'ente, sono allegati agli atti.

7. AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Coerentemente con lo spirito della Legge 150/2009, l'Amministrazione intende realizzare i propri obiettivi anche con un costante confronto con la cittadinanza, allo scopo di curare i rapporti con i cittadini, prestare attenzione alle loro esigenze, semplificare il rapporto con la pubblica amministrazione, garantire la trasparenza dell'attività amministrativa, facilitare l'accesso ai servizi. Questi aspetti rappresentano un punto fermo e un costante riferimento nella programmazione dell'attività della Comunità; sono pertanto uno stimolo al miglioramento continuo.

Al fine di garantire il miglioramento della performance, inoltre, gli uffici saranno impegnati nel corso dell'anno in un più approfondito monitoraggio della propria attività, sia al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi fissati dal presente piano della performance, sia al fine di conoscere con maggiore certezza gli attuali standard con i quali vengono gestiti i servizi (tempi dei procedimenti, accessibilità delle informazioni al cittadino, carichi di lavoro e loro distribuzione, risorse di volta in volta impiegate nelle varie attività, ecc.). Una conoscenza più approfondita e specifica di queste dimensioni consentirà nei prossimi anni di fissare con certezza e realismo gli ulteriori obiettivi di miglioramento degli standard di gestione dei servizi.

8. TRASPARENZA E COMUNICAZIONE DEL PIANO

L'amministrazione ha l'obbligo di comunicare il processo e i contenuti del Piano della Performance secondo le modalità previste dalla legge e dalle disposizioni regolamentari in materia di trasparenza. Il Piano viene reso disponibile e pubblicato sul sito web dell'ente.

ALLEGATI TECNICI

Allegato tecnico 1.

GLOSSARIO

Efficienza

È la capacità di ottenere un risultato con il minimo impiego possibile di risorse.

Efficacia

È la capacità di ottenere un risultato/obbiettivo.

Indicatore

Sono elementi che "indicano" il raggiungimento di un risultato, ovvero che si considerano "rivelatori" dell'avvenuto raggiungimento di un risultato. Sono associati a un **valore target** (vedi sotto).

Devono essere SMART, ovvero Specifici, Misurabili, Accessibili, Rilevanti e

Temporalmente vincolati. Esempio: un possibile indicatore è "percentuale raccolta differenziata sul totale dei rifiuti raccolti nell'anno", il quale sarà legato a un valore target (per esempio: 70%).

Obbiettivo

È la descrizione di un traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere, per eseguire con successo i propri compiti.

Può essere:

strategico: obbiettivo di particolare rilevanza rispetto ai bisogni e alle attese del territorio, programmato su base triennale e aggiornato annualmente sulla base delle priorità politiche dell'amministrazione. Si declina in obiettivi operativi.

operativo: obbiettivo funzionale al raggiungimento dell'obbiettivo strategico al quale si riferisce, programmato annualmente, articolato in azioni specifiche da svolgere e in risultati da raggiungere.

Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)

Costituito ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 150/2009, ha il compito di valutare e monitorare la performance dell'ente. È costituito da tre componenti, nominati per un periodo di tre anni. L'OIV, tra le altre cose, monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni all'ente ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, nonché l'utilizzo dei premi.

Performance

È l'insieme dei risultati raggiunti (e delle modalità con le quali sono stati raggiunti) da parte di un soggetto, ovvero una persona (performance individuale) o un'organizzazione nel suo complesso (performance organizzativa). Il suo significato si lega strettamente all'esecuzione di un'azione, ai risultati della stessa, alle modalità di rappresentazione. Come tale, pertanto, si presta ad essere misurata e gestita.

Relazione sulla performance

Ogni anno entro il 30 giugno, l'ente elabora una relazione sui risultati organizzativi e individuali raggiunti nell'anno precedente, rispetto agli obiettivi programmati.

Stakeholder

È un qualsiasi individuo o un gruppo di individui che possono influenzare o essere influenzati dall'ottenimento degli obiettivi da parte dell'organizzazione/dell'ente.

Trasparenza

La trasparenza, ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 150/2009, è intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti internet istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

Utente

È colui che usufruisce di un bene o di un servizio senza possibilità di esercitare una scelta confrontando prezzi e qualità dell'offerta di altri fornitori.

Valore target

È il valore associato a un indicatore (il quale a sua volta è legato a un risultato che ci si prefigge di ottenere a seguito di un'attività o di un processo). Questo valore è espresso in termini quantitativi ed è legato a uno specifico termine temporale.