



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° XI / 2766

Seduta del 31/01/2020

Presidente

ATTILIO FONTANA

Assessori regionali FABRIZIO SALA *Vice Presidente*
STEFANO BOLOGNINI
MARTINA CAMBIAGHI
DAVIDE CARLO CAPARINI
RAFFAELE CATTANEO
RICCARDO DE CORATO
MELANIA DE NICHILLO RIZZOLI
PIETRO FORONI

GIULIO GALLERA
STEFANO BRUNO GALLI
LARA MAGONI
ALESSANDRO MATTINZOLI
SILVIA PIANI
FABIO ROLFI
MASSIMO SERTORI
CLAUDIA MARIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Enrico Gasparini

Su proposta del Presidente Attilio Fontana di concerto con l'Assessore Davide Carlo Caparini

Oggetto

DETERMINAZIONI IN ORDINE AGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE 2020 DEI DIRETTORI GENERALI DI ENTI DIPENDENTI E SOCIETÀ IN HOUSE - (DI CONCERTO CON L'ASSESSORE CAPARINI)

Il Segretario Generale Antonello Turturiello

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Direttore Generale Vicario

Pier Attilio Superti

Il Dirigente

Giovanni Bocchieri

L'atto si compone di 14 pagine
di cui 10 pagine di allegati
parte integrante



Regione Lombardia

LA GIUNTA

RICHIAMATO l'articolo 48 dello Statuto regionale, che stabilisce che le funzioni amministrative riservate alla Regione possono essere esercitate anche tramite enti dipendenti, aziende, agenzie ed altri organismi istituiti ed ordinati con legge regionale e sottoposti al controllo ed alla vigilanza della Regione;

CONSIDERATI:

- l'articolo 1 della l.r. 30/2006 "Disposizioni legislative per l'attuazione del Documento di Programmazione economico-finanziaria regionale, ai sensi dell'articolo 9 ter della l.r. 31 marzo 1978, n. 34 (Norme sulle procedure della programmazione, sul bilancio e sulla contabilità della regione) – Collegato 2007" con cui è stato istituito il Sistema regionale e, negli allegati A1 ed A2 della medesima legge, sono stati definiti i soggetti che lo costituiscono;
- l'articolo 1, comma 1 bis, della l.r. 30/2006 che stabilisce che la Giunta regionale differenzia, in relazione alla tipologia degli enti, le forme della loro partecipazione al sistema regionale, il potere d'indirizzo della Regione, nonché i rapporti finanziari, i poteri e le modalità di controllo, anche ispettivo, e di vigilanza;
- l'articolo 1, comma 1ter, della l.r. 30/2006, che prevede che i compiti operativi e le attività gestionali riconducibili alle funzioni amministrative riservate alla Regione sono svolti, di norma, tramite gli enti del Sistema regionale come individuati, con deliberazione della Giunta, sulla base delle competenze attribuite;

RICHIAMATO altresì l'art. 79 ter L.R. 34/1978, che stabilisce che i soggetti del Sistema Regionale concorrono con la Regione alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica e che, a tal fine, la Giunta Regionale individua gli interventi e le misure attuative necessarie graduandole in relazione alla tipologia degli enti medesimi;

VISTA la DGR n. 2342 del 30.10.2019 "Nota di aggiornamento al Documento di Economia e Finanza Regionale – DEFR 2019" e in particolare l'allegato 3, che esprime gli indirizzi a enti dipendenti e società partecipate in merito al concorso all'attuazione delle politiche regionali e nell'esercizio delle funzioni amministrative riservate alla Regione, come previsto dall'art. 48 comma 1 dello Statuto d'Autonomia;

VISTA, altresì, la DCR n. 766 del 26.11.2019, con cui il Consiglio, tra l'altro, impegna la Giunta:

- a rinforzare la governance verso enti dipendenti e società in house affinché gli



Regione Lombardia

LA GIUNTA

obiettivi e le attività del Sistema regionale siano sempre più orientate alla realizzazione del PRS e dei suoi aggiornamenti;

- a garantire un coordinamento sempre più efficace degli Enti e delle Società del Sistema regionale al fine di rendere stringenti gli indirizzi e le direttive nonché più puntuali e coordinati i controlli;
- a procedere con la razionalizzazione delle partecipazioni regionali in enti, associazioni e fondazioni così da assicurare la partecipazione di Regione Lombardia solo agli enti di effettivo rilievo strategico e di interesse regionale;

VISTE la dgr. n. X/5447 del 25.07.2016 “Direttive per gli enti del sistema regionale di cui all'allegato A1, sezione I della l.r. 30/2006” e la DGR 6897 del 17/7/2017 “Determinazioni in materia di gestione del personale delle società a controllo pubblico, in attuazione dell'art. 19 del d.lg.s 175/2016, e in materia di programmazione e gestione economico finanziaria - adeguamento delle direttive per gli enti del sistema regionale adottate con dgr 5447/2016, estese con dgr 6546/2017 alle società totalmente partecipate da amministrazioni pubbliche di cui all'allegato A2, L.R. 30/2006” le quali stabiliscono, in particolare, che gli obiettivi affidati alla dirigenza delle società in house providing di cui all'allegato A1, sez. I l.r. 30/2006 sono connessi in quota prevalente agli obiettivi del Piano delle attività regionale e per la restante quota al contenimento delle spese complessive di funzionamento delle singole società;

CONSIDERATA, infine, la d.g.r. n. XI/1132 del 28.12.2018 “XII provvedimento organizzativo 2018” che, nell'allegato D, definisce le modalità applicative della valutazione delle prestazioni dei Direttori Generali di Enti Dipendenti e Società in house e stabilisce in particolare che la Giunta formalizza e comunica ai rispettivi CdA/Presidenti la declinazione puntuale degli obiettivi relativi a:

- a. attuazione PRS;
- b. semplificazione;
- c. contenimento delle spese complessive di funzionamento;
- d. *customer* di RL su attività società;

VISTA la proposta di “Obiettivi 2020 dei Direttori di enti dipendenti e società in house”, allegata alla presente deliberazione (allegato 1), che costituisce parte integrante e sostanziale al presente atto;

CONSIDERATO che la proposta modifica l'allegato D alla DGR 1132/2018 relativamente ai parametri c) e d);



Regione Lombardia
LA GIUNTA

CONSIDERATO che l'art. 1 ottavo comma della l.r. 3 aprile 2019 n. 6 prevede che entro il 30 giugno 2020 la Giunta regionale compia gli atti necessari a rendere effettiva la fusione per incorporazione di Infrastrutture Lombarde s.p.a. (Ilspa) nell'Azienda regionale per l'innovazione e gli acquisti s.p.a. (Aria s.p.a.);

DATO ATTO CHE il presente provvedimento non comporta oneri di carattere finanziario;

AD UNANIMITA' dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa:

1. di approvare le determinazioni contenute nell'allegato 1 "Obiettivi 2020 dei Direttori di enti dipendenti e società in house", che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di dare atto che l'allegato 1 modifica l'allegato D della DGR 1132/2018 relativamente ai parametri c) e d);
3. di dare atto che, all'atto della conclusione della fusione di cui al l'art. 1 ottavo comma della l.r. 3 aprile 2019, gli obiettivi assegnati al Direttore Generale di IL spa siano posti in capo al Direttore Generale di ARIA spa;
4. di disporre la trasmissione della presente deliberazione ai Consigli di Amministrazione e ai Presidenti degli enti e delle società del sistema regionale interessati per i successivi adempimenti.

IL SEGRETARIO
ENRICO GASPARINI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

**OBIETTIVI 2020 DEI DIRETTORI
DI ENTI DIPENDENTI E SOCIETA' IN HOUSE**

A) ATTUAZIONE PRS (PESO 15%)

a) Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia (PoliS- Lombardia)

Obiettivo	Indicatore	Peso
Supporto per attuazione protocollo sostenibilità, attualizzazione PRS e per la programmazione comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione al 30/06/2020 della proposta di Documento Strategico di supporto alla stesura della Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile - Elaborazione al 31/08/2020 della proposta di Documento "Ruolo dei Sussidi ambientali, rendicontazione non finanziaria e finanza sostenibile" - Attuazione degli impegni nell'ambito della Cooperazione Territoriale Europea 	6
Proposta di percorso pluriennale di alta formazione per la dirigenza	<ul style="list-style-type: none"> - Avvio del percorso di formazione del gruppo di lavoro per la predisposizione delle linee guida sul conflitto d'interesse per i dirigenti - Realizzazione della sessione 2020 del "Team dirigenti" 	6
Sviluppo e consolidamento del corso triennale per Medici di Medicina Generale	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione di una proposta complessiva di realizzazione del Corso, delle attività e dei servizi a supporto - Attuazione della governance e adeguamento alle previsioni normative - Allineamento contabile e finanziario delle risorse dedicate al percorso triennale 	3

b) Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (ARPA)

Obiettivo	Indicatore	Peso
Sviluppo del presidio delle attività di controllo sul territorio anche con riferimento all'attuazione dei piani per l'inquinamento diffuso, alla attività di controllo del trasporto di rifiuti transfrontalieri ed alla	<ul style="list-style-type: none"> a. visite ispettive AIA Zootecniche: 104 b. visite ispettive AIA Industriali: 314 c. relazioni Terre e Rocce da scavo: 150 d. definizione, in collaborazione con Regione Lombardia, di uno studio per l'approfondimento di due specifiche 	5

Allegato 1

definizione di un nuovo modello organizzativo per la gestione ordinaria	<p>situazioni di inquinamento diffuso delle acque sotterranee</p> <p>e. definizione, congiuntamente tra ARPA e Regione Lombardia, di modalità di gestione dei controlli dei trasporti transfrontalieri, relativamente ai carichi provenienti dal Canton Ticino ai sensi della D.C.R. 22 settembre 2015 n° X/831</p>	
Predisposizione di una sezione fanghi all'interno del sistema informativo ORSO: progettazione esecutiva e sviluppo di un prototipo	fatto / non fatto	2
<p>Attuazione impegni del Protocollo Lombardo per lo Sviluppo Sostenibile:</p> <p>a. Promozione di politiche plastic-free</p> <p>b. Formazione dei formatori lombardi in materia di promozione di buone pratiche</p> <p>c. Avvio dello smart working e del co-working</p>	<p>a. Predisposizione di un progetto finalizzato a sensibilizzare gli utenti ARPA alla riduzione dell'utilizzo degli imballaggi in plastica</p> <p>b. Attivazione di iniziative presso istituzioni scolastiche sul territorio lombardo</p> <p>c. Approvazione del Regolamento per lo smart working e il co working e attivazione in via sperimentale</p>	5
Integrazione del proprio sistema informativo con pagoPA e MyPay	<ul style="list-style-type: none"> - entro aprile: analisi dei dovuti, dei processi di incasso e degli applicativi che li gestiscono (prodotto: documento di analisi) - entro giugno: progettazione delle modalità di integrazione con MyPay (prodotto: documento con le modalità di integrazione a MyPAY) - entro novembre: sviluppo e test dell'integrazione con MyPAY (prodotto: integrazione realizzata) 	3

c) Ente regionale per i servizi all'agricoltura e alle foreste (ERSAF)

Obiettivo	Indicatore	Peso
Presidio dell'ambito fitosanitario in applicazione del nuovo regime	<ul style="list-style-type: none"> - Controllo di almeno il 70% dei vivai iscritti al RUOP (Registro Ufficiale Operatori Professionali) - Adozione del nuovo regime di verifica, nel rispetto almeno della percentuale (1%) prevista dal Reg UE 2019/66, relativa alle partite in ingresso non 	4

Allegato 1

	soggette a controllo obbligatorio presso il punto di ingresso di Malpensa	
Osservatorio Regionale degli Habitat naturali e delle popolazioni faunistiche: supporto alla individuazione delle materie da trattare e alla raccolta/analisi dei dati	fatto / non fatto	4
Attuazione degli impegni previsti dal Protocollo Lombardo per lo sviluppo sostenibile e concorso per la predisposizione della Strategia regionale	<ul style="list-style-type: none"> - presentazione, entro il primo trimestre 2020, del Programma di Impegni. - attuazione entro l'anno delle azioni previste per il 2020 	4
Supporto all'attuazione della strategia di azione degli interventi per il controllo e gestione delle specie alloctone vegetali e relative alla piccola fauna (l.r.10/2008)	<ul style="list-style-type: none"> - n. progetti attuati, relativamente alle azioni previste nel 2020, con il supporto dei tecnici facilitatori Ersaf nell'ambito del progetto Life IPGESTIRE2020 (almeno 5) - n. specie oggetto di azioni di monitoraggio e/o contenimento (almeno 5) 	3

d) Infrastrutture Lombarde S.p.A.

Obiettivo	Indicatore	Peso
Realizzazione dei progetti strategici relativi ai nodi portanti della rete di offerta ospedaliera entro il cronogramma approvato in fase di programmazione	<ul style="list-style-type: none"> - Approvazione progetto definitivo Città della Salute completo dei pareri previsti - Ristrutturazione San Gerardo di Monza: inizio Lavori fase 3 ed avanzamento SAL almeno 65%. - Aggiudicazione lavori VII Atto Integrativo c/o Vizzolo Predabissi entro la scadenza indicata dal Ministero della Salute - Produzione di tutta la documentazione tecnica ed ambientale per la sottoscrizione dell'Accordo di Programma relativo al nuovo ospedale Busto-Gallarate già promosso con DGR 1166/2019 	5
Sviluppo Sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo attività e interventi connessi alle bonifiche di siti inquinati; - Attuazione dei progetti operativi connessi alle bonifiche di: Pioltello Rodano, Verdellino e Sorico; - Attuazione dei progetti operativi connessi alle bonifiche di Pioltello Rodano, Verdellino, 	4

Allegato 1

	<p>Sorico (per quest'ultimo a condizione che l'affidamento dell'incarico avvenga entro il 31/01 con i seguenti indicatori: l'installazione dei piezometri integrativi e monitoraggio di 1 dei 3 previsti entro il 31/12);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo delle attività di collaborazione con la DG AEC per la costruzione delle politiche, l'implementazione ed il monitoraggio del Piano Regionale Clima ed Energia - Elaborazione di una proposta, entro il 31/03/2020, per il potenziamento e l'efficientamento dei controlli in materia di impianti termici e sugli attestati di prestazione energetica. Prima attuazione delle conseguenti disposizioni regionali 	
Realizzazione dei progetti relativi alla rete infrastrutturale	<ul style="list-style-type: none"> - Completamento lavori variante alla SP ex SS470 in comune di Zogno (BG) - Aggiudicazione lavori dello svincolo autostradale A4 di Bergamo (Patto per la Lombardia) - Completamento documento di fattibilità del nuovo ponte della Becca - Completamento documento di fattibilità del potenziamento della SP40 Binaschina - Affidamento progetto di fattibilità tecnico-economica della Ciclovia del Garda (tratto lombardo) - Completamento documento di fattibilità del ripristino della funicolare S. Margherita - Belvedere di Lanzo d'Intelvi 	5
Sviluppo delle attività connesse alla ricostruzione dopo il sisma del 2012	Supporto ai comuni nella fase attuativa degli interventi di Poggio Rusco e Ostiglia	1

e) ARIA S.p.A.

Obiettivo	Indicatore	Peso
Completamento della fusione con IL spa senza maggiori oneri rispetto al bilancio approvato, garantendo, anche nel modello organizzativo, il presidio e la piena funzionalità in tema di energia	fatto/non fatto	5
Patrimonio informativo regionale	- Consegna della versione beta del nuovo sistema contabile (SAP) entro giugno 2020	5

Allegato 1

	<p>per il collaudo al fine di avviare l'utilizzo con il 1° gennaio 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione di un modello e realizzazione di un catalogo degli asset informativi di RL e ampliamento della base dati in data federation a supporto delle analisi data driven per la progettazione di politiche regionali - Incremento dell'interoperabilità dei sistemi informativi interni a RL attraverso la produzione di 5 API che integrino i sistemi trasversali (HR, documentale, bilancio, etc.) 	
Messa a sistema degli esiti delle sperimentazioni sulla blockchain attivate nel 2019 attraverso la riprogettazione di bandi regionali	Progettazione di due bandi regionale con utilizzo tecnologia blockchain	5
Sviluppo Sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto nell'attuazione della seconda fase del progetto MOVE IN: estensione ad ulteriori porzioni di territorio quali ad esempio ZTL, altri ambiti comunali, altre Regioni - Azioni per lo sviluppo del Green Public Procurement (GPP) e monitoraggio delle azioni intraprese nell'ambito delle gare effettuate 	0 (*)
Aggiudicazione gara su Tesoreria	fatto/non fatto	0 (*)
Aggiudicazione gara per Notificazione atti giudiziari	fatto/non fatto	0 (*)

(*) In caso di mancato raggiungimento del parametro, sarà decurtato un 2% sulla retribuzione di risultato

f) Finlombarda S.p.A.

Obiettivo	Indicatore	Peso
Supporto attivo per il raggiungimento del target n+3 al 31/12/2020 della programmazione comunitaria 2014-2020 del POR FESR	Definizione e rispetto del cronoprogramma di attuazione delle misure, concordato con i responsabili del procedimento in raccordo con l'Autorità di gestione POR FESR 2014-2020	3

Allegato 1

Progettazione di uno strumento finanziario innovativo con provvista Finlombarda a sostegno delle start up, della crescita delle imprese ad elevato potenziale e della R&I, in collaborazione con gli operatori finanziari e con elevata mobilitazione di risorse private (almeno 50%)	Presentazione progetto	3
Elaborazione di un modello di fondo per la gestione dei progetti pluriennali di bonifica	fatto / non fatto	3
Integrazione del proprio sistema informativo con pagoPA e MyPay	<ul style="list-style-type: none">- entro aprile: analisi dei dovuti, dei processi di incasso e degli applicativi che li gestiscono (prodotto: documento di analisi)- entro giugno: progettazione delle modalità di integrazione con MyPay (prodotto: documento con le modalità di integrazione a MyPay)- entro novembre: sviluppo e test dell'integrazione con MyPay (prodotto: integrazione realizzata)	3
Concorso alla elaborazione di linee per la "finanza sostenibile" - Analisi della situazione di mercato	Rapporti tecnici in materia di finanza sostenibile: <ul style="list-style-type: none">- contributi per Polis- recepimento politiche UE Green Deal	3

g) Explora S.C.p.A

Obiettivo	Indicatore	Peso
Concludere percorso per acquisizione quote altri soci	fatto / non fatto	5
Analisi di scenario e studio di fattibilità sul tema dell'internazionalizzazione delle imprese e marketing territoriale	Consegna dello studio alla DG Ricerca Università e internazionalizzazione entro il 30 giugno 2020	5
Supporto alla realizzazione di eventi di rilievo internazionale nell'ambito della attrattività turistica	Partecipazione al supporto alla realizzazione di almeno 5 tra eventi ed attività di promozione turistica sui mercati target internazionali	5

B) SEMPLIFICAZIONE (PESO 10%)

a. Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia (PoliS- Lombardia)

Obiettivo	Indicatore	Peso
Implementazione progetto DataLab in particolare sull'impatto delle politiche sociali, del lavoro e sull'efficacia delle politiche per le imprese	Predisposizione di 10 report periodici/anno – indicati dalla programmazione regionale entro il 29 febbraio 2020 – con dati e cartografie a livello comunale inerenti alle aree sociali, alle politiche del lavoro (anche in funzione del debito informativo con ANPAL), alle politiche per la disabilità e al sistema delle imprese	10

b. Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (ARPA)

Obiettivo	Indicatore	Peso
Supporto a Regione Lombardia in materia di: a. Semplificazione della documentazione in materia di impatto acustico ai sensi dell'art. 5 c. 1 della l.r. 13/2001 b. Elaborazione di BAT e applicazione della l. 128/2019 in materia di End of Waste	a. fatto/non fatto b. fatto/non fatto	10

c. Ente regionale per i servizi all'agricoltura e alle foreste (ERSAF)

Obiettivo	Indicatore	Peso
Semplificazione procedure autorizzative	Semplificazione di almeno il 25% delle procedure autorizzative in capo all'ente, con particolare riguardo alla digitalizzazione dell'iscrizione al Registro Ufficiale Operatori Professionali, all'emissione delle autorizzazioni fitosanitarie e alla procedura di controllo dei vivai con firma digitale dei verbali emesis.	10

Allegato 1

d. Infrastrutture Lombarde S.p.A.

Obiettivo	Indicatore	Peso
Definizione di un nuovo strumento di rendicontazione efficace anche in funzione della valutazione della coerenza con il pagamento del contributo di funzionamento (che grava per circa il 90% sul FSR)	fatto / non fatto	10

e. ARIA S.p.A.

Obiettivo	Indicatore	Peso
Migliorare l'efficacia dell'interoperabilità delle piattaforme per la gestione delle AUA ed il Registro AUA della "Piattaforma Procedimenti", in particolare per quanto concerne la chiusura delle pratiche, la trasmissione delle integrazioni e del provvedimento finale	Presentazione di un monitoraggio trimestrale con la descrizione del costante allineamento dei volumi e degli stati delle pratiche AUA tra le diverse piattaforme interoperanti e la Piattaforma Procedimenti	2
Sviluppo progetto pagamenti digitali in Lombardia	<ul style="list-style-type: none">- Implementazione del pagamento multiplo (carrello multipagamento)- Integrazione con APP IO- Gestione pagamenti rateali	2
Progetto ZTL Pass: semplificare la vita dei cittadini che hanno diritto ad accedere alle Zone a Traffico Limitato di più comuni	Realizzazione del Registro Regionale per l'accesso dei veicoli ZTL e sperimentazione con alcuni Comuni	2
Progetto rinnovo semplificato esenzioni per reddito (senza accesso allo sportello)	<ul style="list-style-type: none">- Realizzazione e attivazione servizio- Adesione al servizio del 30% dei cittadini aventi diritto	2
Automatizzazione procedure per bandi di piccola entità al fine di ridurre i tempi	Predisposizione delle procedure automatiche e delle soluzioni informatiche e sperimentazione su almeno 2 bandi nel corso del 2020	2

f. Finlombarda S.p.A.

Obiettivo	Indicatore	Peso
Automatizzazione procedure per bandi di piccola entità al fine di ridurre i tempi	Predisposizione delle procedure automatiche e delle soluzioni informatiche e sperimentazione su almeno 2 bandi nel corso del 2020	5

Allegato 1

Riduzione dei tempi di gestione del recupero crediti e comunicazione a RL per i successivi adempimenti	Presentazione a RL di un monitoraggio trimestrale delle posizioni di insolvenza	5
--	---	---

g. Explora S.C.p.A

Obiettivo	Indicatore	Peso
Integrazione nel portale inLombardia, appartenente all'Ecosistema Digitale del Turismo EDT, di almeno 200 nuovi contenuti riferiti ad altrettanti Comuni Lombardi, preferibilmente di piccola dimensione, e preferibilmente sulla base di percorsi ed esperienze integrate a livello sovracomunale, ai quali gli utenti possano accedere liberamente. Personalizzazione, con procedura totalmente digitale e senza interazione cartacea a documentale, di almeno 100 offerte di ricettività direttamente da parte dei rispettivi titolari.	Entro il 31 dicembre 2020: - integrazione sul sito inLombardia di almeno 200 nuovi contenuti riferiti a Comuni oggi non presenti nel sistema informativo - inserimento nel sistema da parte dei titolari di almeno 100 personalizzazioni dirette dei dati informativi sulla ricettività	10

C) PARAMETRO FINANZIARIO (PESO 15%)

Gli obiettivi e i relativi indicatori qui riportati valgono per tutti gli Enti Dipendenti, le società in House e le società totalmente partecipate da amministrazioni pubbliche.

Obiettivo: piena riconciliazione delle partite debitorie e creditorie tra Regione Lombardia e il SIREG anche attraverso un processo di riaccertamento concordato dei residui a chiusura dell'esercizio 2019. La previsione di tale obiettivo serve, altresì, ad evitare potenziali situazioni contabili classificabili come "debiti fuori bilancio".

Indicatore: predisposizione, entro il 28 febbraio (enti) o entro il 10 aprile (società), di un prospetto di dettaglio dei crediti e debiti o residui attivi e passivi verso la Regione con l'indicazione dell'impegno contabile e dell'accertamento contabile della direzione generale di riferimento, finalizzato alla dimostrazione della copertura finanziaria sul bilancio di Regione Lombardia.

D) CUSTOMER SATISFACTION (PESO 10%)

La procedura di valutazione della customer vale per tutti gli Enti Dipendenti, le società in House e le società totalmente partecipate da amministrazioni pubbliche.

Al termine di ciascun incarico sarà sottoposto alle Direzioni Generali un questionario di customer satisfaction (allegato E alla DGR 1132/2018) volto a misurare la soddisfazione rispetto ad alcuni item quali:

Allegato 1

1. Rispetto dei tempi;	max 10 punti
2. Rispetto del budget di progetto;	max 10 punti
3. Corrispondenza del lavoro svolto alle aspettative della committenza;	max 20 punti
4. Rapporti con Enti/Società;	max 10 punti
5. Utilità dei risultati ottenuti.	max 10 punti

Al termine di ogni anno la UO Programmazione e Coordinamento Sireg elaborerà i risultati dei questionari di ogni Ente e Società.

La valutazione della singola attività sarà ponderata in funzione della valenza strategica in relazione agli obiettivi regionali ed alle dimensioni finanziarie. Sarà dato particolare rilievo alle attività connesse agli obiettivi assegnati ai Direttori Generali dell'ente o della società.

La retribuzione di risultato legata alla customer sarà erogata come segue:

Punteggio customer	Retribuzione di risultato
54-60	10%
48-52	8%
42-46	5%
<42	0