

All. al decreto n. 71 del 30 APR. 2015

PROVINCIA DI NOVARA

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Roberto Favino)

IL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO
NEL QUADRO DEL CICLO DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO:
verifica sullo stato di conseguimento obiettivi dell'anno 2014

UR

PREAMBOLO

Il presente report e' da intendersi quale aggiornamento del documento, analogo al presente, gia' approvato nello scorso anno con deliberazione della Giunta Provinciale n. 33/2014.

L'"entrata a regime" delle modifiche introdotte dalla Legge 56/2014 ed il rinnovo degli organi di Governo avvenuto con le elezioni dell'ottobre scorso, interamente gestite con la regia ed il supporto interni all'ente, oltre ad assorbire energie ed impegno, hanno indotto a procrastinare eventuali scelte fortemente impattanti relative alle operazioni qui rendicontate.

Cio' anche in considerazione dell'esigenza di meglio e piu' compiutamente definire con i nuovi Organi politici mete e strategie future: operazione (quest'ultima) che l'incertezza sul futuro dell'Ente e la scarsita' di risorse rende oltremodo delicata e laboriosa.

In relazione a quanto sopra espresso non si troveranno nelle pagine che seguono contenuti fortemente innovativi, ne' resocontazioni di metodologie ed attivita' maggiormente impattanti rispetto a quelle surrichiamate espone nell'ambito della citata GP 33/2014.

Si ritiene pur tuttavia di richiamare l'attenzione su alcuni perfezionamenti introdotti al modello previgente, in primis riguardanti l'applicazione di indicatori.

Ulteriori "nuovi" dati qui esposti riguardano le indagini di customer satisfaction. Si ricorda al riguardo che gia' nel 2013 attingendo al progetto del Dipartimento per la Funzione Pubblica denominato "MiglioraPA", era stata avviata nei settori Formazione Professionale ed Agricoltura una prima indagine di c.s.

Tale indagine nel 2014 e' stata ampliata con riguardo ai Settori Affari Generali/Istruzione ed Urbanistica/Trasporti. Di essa si trovera' idonea rielaborazione in allegato.

IL CONTROLLO DI GESTIONE ED IL CONTROLLO STRATEGICO. INTRODUZIONE

Da tempo gli Enti locali si stanno impraticando con metodi di stampo aziendalistico, prestando una crescente attenzione all'osservanza dei principi di efficienza, efficacia ed economicità'.

La verifica sull'adeguatezza delle scelte per l'attuazione di piani e programmi, l'accertamento della congruenza fra risultati e obiettivi, il controllo sui tempi di realizzazione, sulla qualità e grado di soddisfazione dei servizi resi comportano conseguentemente un impegno ed un interesse sempre maggiore da parte del management dell'Ente.

Si può ben intendere che la crisi economica e la scarsità di risorse pubbliche non possono che consigliare di conferire un ruolo viepiù crescente a questo tipo di pratiche, che sono diventate sempre più imprescindibili al fine di individuare le combinazioni migliori di mezzi per dare risposte adeguate alla collettività'.

Ovviamente, come già rilevato in passato in relazione a documenti analoghi al presente, la selezione del "giusto mix" finalizzato a garantire il conseguimento degli obiettivi richiede il compimento di un processo complesso che può essere compiuto solo con l'intesa e la collaborazione tra l'apparato burocratico e gli organi di indirizzo politico amministrativo.

Resta inteso che ciò comporta lo sviluppo di adeguate strategie di pianificazione e programmazione, accompagnato da un armonico sistema di controlli per verificarne l'attuazione.

Non va inoltre trascurato al riguardo il processo in atto inteso a riavvicinare le istituzioni ai cittadini ed alle imprese; processo che ha favorito lo sviluppo di una "cultura di valutazione ed autocontrollo", secondo logiche di semplificazione, snellimento e maggiore trasparenza.

IL SISTEMA DEI CONTROLLI, CON SPECIFICO RIFERIMENTO AI CONTROLLI DI GESTIONE E STRATEGICO

La Provincia di Novara per ragioni di opportunità ed in osservanza alle disposizioni di legge (basti qui ricordare la Legge 213/2012) si e' dotata di un proprio regolamento in materia di controlli interni.

Detto regolamento, approvato con deliberazione consiliare n. 3/2013, definisce le finalita' e caratteristiche delle varie tipologie di controllo, ivi inclusi il controllo di gestione ed il controllo strategico.

Entrambi, nella disciplina regolamentare, vengono configurati all'interno di un "sistema": i soggetti e le strutture deputate devono infatti esperire le rispettive incombenze in forma integrata ed e' previsto un raccordo fra le varie attivita' da espletarsi.

Piu' in particolare la disciplina prevista dallo statuto e dai regolamenti provinciali in materia, esplicitamente individuano metodologie interdisciplinari di pianificazione, rilevamento e valutazione, volte ad una stretta correlazione fra controllo di gestione, controllo strategico, misurazione della performance e valutazione dei risultati.

La *geografia dei controlli* della Provincia, secondo l'impostazione metodologica succintamente sopra rappresentata, esprime le esigenze di presidio del sistema amministrativo e prevede la *responsabilizzazione dei responsabili* nell'ambito di pratiche coerenti e coese.

Qui a seguito si riassumono schematicamente gli elementi salienti dei processi:

FASI	ATTIVITA'	RESPONSABILI	STRUMENTI
PIANIFICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione e analisi dei bisogni di cittadini e utenti; definizione strategie 	Organi di indirizzo politico	<ul style="list-style-type: none"> Linee programmatiche Bilancio RPP
PROGRAMMAZIONE	Definizione degli obiettivi di performance	Amministrazione e dirigenti	<ul style="list-style-type: none"> PEG/PDO Piano Performance
CONTROLLO	Verifica infrannuale sullo stato di avanzamento dei progetti e valutazione intermedia	<ul style="list-style-type: none"> Dirigenti Valutatori Vertice direzionale con controllo di gestione 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema di misurazione e valutazione della performance
RENDICONTAZIONE	Rendicontazione dei risultati e delle prestazioni	<ul style="list-style-type: none"> Vertice direzionale con controllo di gestione Dirigenti OIV 	<ul style="list-style-type: none"> Rendicontazione del controllo di gestione su indicatori di performance Referto del CdG

LE RAGIONI INIZIALI DEL CONTROLLO DI GESTIONE¹

Il cammino percorso da questo Ente per addivenire all'anzidetta configurazione del sistema di controlli interni, volendo percorrere un'analisi limitata al piu' recente passato, e' stato avviato dalle disposizioni previste in materia nel D.lgs 267/2000 ed e' stato gia' rendicontato nei documenti analoghi al presente riferiti alle precedenti annualita', ai quali si fa qui rinvio.

Basti qui ricordare che questo Ente nel tempo ha cercato di conoscere il livello dei servizi forniti, misurandoli e confrontandoli nel tempo e nello spazio.

In tal modo la Provincia ha potuto acquisire elementi utili per capire se sia possibile spendere meno per espletare le proprie attivita', se si stiano soddisfacendo le aspettative dell'utenza e se sia possibile ottenere un livello qualitativo piu' elevato svolgendo diversamente funzioni e competenze.

Va anche ricordato che, ai fini dell'analisi dei dati in parola, la Provincia si e' dotata di un supporto informativo che contribuisce alla misurazione e rendicontazione.

Il sistema, alimentato anche attraverso l'inserimento di informazioni a cura dei Referenti a tal fine incaricati, favorisce l'acquisizione di conoscenze e lo sviluppo di una *cultura* funzionale per lo sviluppo di una maggiore consapevolezza sull'uso delle risorse e sul grado di conseguimento dei risultati.

¹ Cfr. "il controllo di gestione nella pubblica amministrazione locale" di Paola Morigi – Maggioli editore



IL CONTROLLO DI GESTIONE NELLA VERSIONE NOVELLATA DEL TUEL ED I CONSEGUENTI PUNTI DI CONTATTO COL CONTROLLO STRATEGICO²

Come noto il controllo di gestione, come novellato dalla Legge 213/2012, non e' riconducibile ad un'attività di tipo meramente contabile, orientata a prendere atto dei flussi finanziari, ma e' da intendersi come un processo vero e proprio che, partendo dagli obiettivi, verifica la coerenza delle azioni messe in atto, le risorse utilizzate e i risultati conseguiti, così da rendere informazioni sulla gestione nel suo complesso.

Tale forma di controllo, come già sopra accennato, incontra evidentemente diversi punti di contatto con il controllo di regolarità amministrativa, con il sistema di valutazione e, soprattutto, con il controllo strategico.

L'articolo 147 ter del Tuel (introdotto dal Decreto Legge 174/2012, convertito dalla Legge 213/2012) prevede infatti l'attivazione del controllo strategico mediante una definizione "autonoma" di specifiche metodologie volte a rilevare uno spettro di informazioni "finalizzate alla rilevazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi predefiniti, degli aspetti economico-finanziari connessi ai risultati ottenuti, dei tempi di realizzazione rispetto alle previsioni, delle procedure operative attuate confrontate con i progetti elaborati, della qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa, degli aspetti socio-economici".

Si evince che numerosi sono i punti di contatto che porterebbero a considerare il controllo strategico come assorbente del controllo di gestione (oltre che del controllo sulla qualità dei servizi).

Per le motivazioni sopra espresse, e come già esplicitato in passato, questo Ente ritiene impossibile e controproducente trattare separatamente le varie tipologie di controlli interni, giudicando invece maggiormente significativa una metodologia improntata all'armonico e coordinato incastro nell'ambito di un unico sistema integrato.

Tra gli atti dell'Ente non si potrà quindi individuare un rapporto unidirezionale fra ciascun controllo ed il report/documento che ne documenta l'esecuzione.

Ne consegue che anche quanto riferito nel presente atto può essere riconducibile tanto ad alcune delle operazioni etichettabili quali "controllo di gestione", quanto a quelle del "controllo strategico" etc.

² cfr "Il nuovo sistema dei controlli" di Santo Fabiano, ed. Nuova Giuridica

IL CONTROLLO DI GESTIONE ED IL CONTROLLO STRATEGICO NELL'AMBITO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI DELLA PROVINCIA DI NOVARA. METODOLOGIE ADOTTATE.

Nel secondo anno attività dall'avvio del sistema dei controlli interni della provincia, come detto impostato a seguito della delibera consiliare 3/2013, si è cercato di potenziare la circolarità di esperienze fra le varie categorie di attori interni, per meglio strutturare le informazioni raccolte e rendere maggiormente fruibili i dati misurati.

Tra difficoltà di tipo teorico pratico e con la prospettiva di espandere i confini e favorire l'accumularsi di saperi, e comunque ancora una volta compatibilmente con le difficoltà e le incertezze del momento presente, si prevede di provvedere quanto prima ad individuare gli indirizzi necessari per perfezionare il sistema in parola.

Nelle more di una maggiore razionalizzazione e di un processo più uniforme ed omogeneo, elemento fondante del sistema di controllo gestionale resta quindi il PEG: documento fondamentale attraverso il quale, in fase consuntiva, risulta possibile pervenire alla misurazione dei risultati con un'articolazione delle voci contabili in centri di responsabilità e centri di costo.

Va altresì rilevato che il PEG 2014 della Provincia di Novara è stato definito (come già il PEG 2013) attraverso un processo che ha visto coinvolta l'intera struttura, con una mediazione fra il modello top down (l'esecutivo determina a priori gli obiettivi da perseguire) ed il modello down top (gli obiettivi nascono sulla base di proposte dei servizi).

Va anche chiarito che detto PEG era stato predisposto cercando di inglobare nello stesso, obiettivi gestionali e strategici, previa determinazione per ciascuno di essi delle risorse umane, finanziarie e materiali all'uopo destinate.

Attraverso il sistema decentrato ed utilizzando apposite batterie di indicatori detto PEG è stato successivamente oggetto di controlli in itinere per verificare la conformità tra gli obiettivi gestionali e strategici assegnati dall'Amministrazione ai Dirigenti e le scelte dai medesimi operate, a mezzo delle risorse umane, finanziarie e materiali assegnate.

Come ripetutamente sopra accennato la Provincia ha attivato un sistema decentrato di monitoraggio, attraverso l'individuazione di "controller" presso ciascuno dei Settori di cui l'Ente si compendia. Tale metodo, introdotto sperimentalmente, nel tempo si è rilevato foriero di potenzialità apprezzabili, consentendo la tempestiva rilevazione degli eventuali scostamenti e quindi tempestivi interventi correttivi.

Giova ribadire che detto monitoraggio decentrato viene attuato attraverso appositi referenti (controller), i quali dispongono per le loro rilevazioni di un "cruscotto", costituito da una batteria di indicatori.

Gli indicatori, già esplicitati nel PEG/Piano Performance si basano su parametri chiave di controllo delle politiche e, quando non interamente riconducibili a profili economico-finanziari, attengono all'efficacia gestionale dei processi, anche sotto il profilo del rispetto dei tempi.

Resta inteso che l'impatto socio economico dei programmi viene valutato anche tramite incontri con i Sindaci del territorio, organizzazione di appositi incontri con le parti sociali, utilizzo di social network, programmazione di iniziative quali la Giornata della trasparenza, e indagini di customer/somministrazione di questionari, etc.



IL CONTESTO

La Provincia di Novara, specie nell'ultima annualità, ha dovuto necessariamente rivedere la propria lista di "priorità" in relazione ad attività e assetto organizzativo, accompagnandola con l'adozione progressiva di forti misure di contenimento della spesa. Ciò principalmente a causa della forte crisi economica, della contrazione dei trasferimenti delle risorse e, da ultimo (ma non per importanza) dell'indeterminatezza sul quadro normativo di riferimento e sul futuro dell'Ente Provincia.

Mantenere il costante aggiornamento e allenare la macchina provinciale ad adeguarsi alle riforme di volta in volta presentate ha comportato attenzione e sforzi notevoli sia a livello politico che a livello burocratico.

In questa fase di forti cambiamenti istituzionali, che si sono sommati anche ad un cambiamento degli Organi di Governo dell'Ente, insediatisi a seguito delle consultazioni elettorali dell'ottobre 2014, obiettivo costantemente perseguito dalla Provincia è rimasto quello di rendere ai cittadini servizi comunque trasparenti ed efficienti (compatibilmente con la segnalata scarsità di risorse).

Il tema del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati è stato infatti uno degli aspetti prioritari per l'Amministrazione, che si è cimentata in sempre più numerosi progetti volti a reperire finanziamenti necessari (attraverso fondi comunitari piuttosto che attraverso canali privati) per soddisfare l'utenza nell'ambito di un complesso di azioni coordinate.

In altre parole la Provincia di Novara non ha voluto venir meno al proprio ruolo e ha mirato ad ottemperare alle norme di legge espletando compiti e funzioni, nonostante le problematiche del percorso che la crisi e le riforme annunciate hanno reso oltremodo faticoso.

I risultati ottenuti vanno pertanto soppesati con le difficoltà succintamente sopra rappresentate, e debbono essere valutati con ancor maggior soddisfazione, apprezzando la fantasia e la laboriosità con cui si è cercato di operare nel rispetto della legge e per il bene della comunità novarese.

I DOCUMENTI PROGRAMMATICI DEL CICLO 2014 ED I CENTRI DI RESPONSABILITA'

Richiamato qui integralmente quanto già' esplicitato nel precedente documento, analogo al presente, in ordine ai centri di responsabilità' (stante che non sono intervenute variazioni di rilievo al riguardo), si chiarisce che le attività di cui al presente report, riferibili all'anno 2014, sono state poste in essere non solo in riferimento agli obiettivi di legge, ma anche in relazione agli obiettivi dell'Amministrazione rinvenibili nei seguenti documenti programmatici:

- **la deliberazione 4 del 31.3.2014** adottata dal Consiglio Provinciale ed avente ad oggetto **"Il piano generale di sviluppo"**,
- **la deliberazione n. 5 del 31.3.2014** con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il **Bilancio di Previsione 2014** (oggetto di successive variazioni di bilancio), nonché' il **Bilancio Pluriennale 2014/2016 e la Relazione Previsionale e Programmatica 2013/15**,
- **la deliberazione di Giunta Provinciale n. 127 del 30.6.2014** che ha approvato il **piano della performance e del piano esecutivo di gestione 2014**, nonché' le successive variazioni.

Si ribadisce che tra i documenti programmatici sopra elencati, il PEG/Piano Performance rappresenta evidentemente "la base" per arrivare a controllare i risultati conseguiti.

Si tratta infatti di uno strumento con cui sia gli obiettivi ordinari di gestione che quelli stabiliti dagli organi politici vengono maggiormente descritti attraverso l'inserimento di una programmazione temporale delle azioni da intraprendere e vengono altresì dettagliati con l'individuazione di appositi indicatori finalizzati alla misurazione dei risultati.



IL SOFTWARE

Ai fini di quanto esposto nei prospetti allegati al presente report, si ricorda che già negli scorsi anni la Provincia ha utilizzato per le operazioni qui in parola un apposito applicativo (Prometeo) ed un proprio modello così articolato:

- uso di un sistema informativo deputato al caricamento, aggiornamento e monitoraggio dei dati relativi agli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione
- utilizzo di accessi per ciascun Settore al fine di consentire il caricamento e il monitoraggio periodico degli obiettivi da parte dei Dirigenti.

Più in dettaglio, le attività svolte possono venire come seguito scansionate:

- completamento della definizione del modello
- implementazione sull'applicativo del modello stesso
- caricamento sul programma delle anagrafi delle destinazioni, obiettivi ed indicatori con attribuzione delle relative codifiche
- abilitazione di accessi decentrati, con possibilità per ciascun Settore di accedere ad alcune sezioni del programma
- perfezionamento della formazione dei referenti di ciascun Settore
- monitoraggio infra annuale e finale degli obiettivi.

Va precisato che la rilevazione dei risultati raggiunti è stata effettuata attraverso il monitoraggio degli obiettivi programmati ed è stata basata sulla verifica a mezzo di appositi indicatori.

Per rendere tale operazione quanto più possibile obiettiva ed incontestabile, sottraendola quindi alla soggettività del personale preposto al controllo, detti indicatori sono stati dettagliatamente individuati ed esplicitati nel PEG/Piano Performance dell'anno in parola.

Tale documento ha infatti precisato ex ante per la quasi totalità degli obiettivi vari step di "avanzamento", per ciascuno di essi è stato quindi preventivamente indicato un intervallo di valori. A ciascun intervallo è stata abbinata una differente percentuale di raggiungimento del risultato.

Ciò ha permesso di consuntivare in termini obiettivi ed incontestabili i vari obiettivi.

Il rendicontatore, in occasione dei monitoraggi, ha dovuto infatti "semplicemente" verificare lo stato dell'arte ed inserire nell'apposito applicativo la percentuale corrispondente alla rilevazione effettuata, secondo i parametri fissati nel PEG.

Il grado di realizzo degli obiettivi programmati, a conclusione del monitoraggio, ha mostrato un andamento regolare della gestione, del quale è stata data prova documentale all'OIV in data 29.1.2015.

Le stampe in tale sede prodotte vengono qui accluse in allegato e verranno rese disponibili nell'apposita area "Amministrazione trasparente" del sito della Provincia.

IL CONTROLLO SOTTO IL PROFILO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI RESI ED IL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.

Come anticipato in precedenza, il controllo strategico non puo' prescindere da un'oculata analisi sulla qualita' dei servizi resi e sul grado di soddisfazione percepito dall'utenza.

A tal riguardo si e' percio' ritenuto nel corso dell'anno 2014 di attivare alcune iniziative, ad implementazione delle azioni gia' poste in essere negli anni scorsi.

Proprio le esperienze precedentemente condotte hanno evidenziato i vantaggi che si possono ottenere dalla capacita' di ascolto e di inclusione dei portatori di interesse: nelle situazioni in cui si possono mettere a disposizione il sapere, le esperienze, le potenzialita', gli obiettivi e le strategie si ottengono in genere buone relazioni e da queste positivi risultati concreti (anche in termini di gestione dei servizi).

Il tema del coinvolgimento si e' inoltre rivelato strettamente legato a quello della sussidiarieta' orizzontale, tanto caro al legislatore in relazione alle relative potenzialita', quali la maggiore partecipazione alla cosa pubblica, la crescita della fiducia verso le istituzioni, il ruolo proattivo e di eventuale partnership con altri soggetti e la messa a frutto di risorse economiche in senso lato.

Nel 2014, senza trascurare gli strumenti gia' precedentemente utilizzati ai fini in parola (per esempio giornata trasparenza), sono state avviate ulteriori analisi al riguardo nell'ambito del Settore Urbanistica/Trasporti e del Settore Affari Generali/Istruzione.

Specie in questa sfavorevole congiuntura economica che ci impone di "fare meglio e di più con meno", anche a mezzo delle indagini suddette, si e' ritenuto indispensabile analizzare e ripianificare i processi, monitorando la soddisfazione dell'utenza utilizzando tecniche di ascolto, di tipo strutturato/informato/organizzato, intese al coinvolgimento operativo.

In particolare i questionari somministrati nel 2014 hanno rilevato la qualita' del servizio, con particolare riguardo agli orari di apertura degli uffici, alla facilita' di raggiungere la sede, alla facilita' di individuare gli operatori cui rivolgersi, alla chiarezza della segnaletica per individuare gli sportelli, ai tempi di attesa, alla facilita' di accedere alle informazioni necessarie, alla semplicita' e alla chiarezza del linguaggio degli operatori, alla completezza delle informazioni fornite, alla cortesia, alla competenza, alla correttezza, alla trasparenza e alla disponibilita' degli operatori.



ANALISI DI SWOT DEL MODELLO E CONCLUSIONI

L'incertezza sull'assegnazione delle risorse e sulle sorti dell'Ente provincia, come ripetutamente ricordato, ha inciso pesantemente sulle attività oggetto del presente report espletate nell'anno 2014.

I prospetti relativi alla consuntivazione degli obiettivi, qui acclusi in allegato, riflettono dette difficoltà di cui sopra.

Ulteriormente i dati qui raccolti, essendo il prodotto realizzato da Referenti operanti in Settori fra loro diversi per attività e metodologie, come già negli anni scorsi, continuano a presentare caratteristiche di mancata omogeneità, che (pur senza inficiare) il sistema nel suo complesso lo rendono pur tuttavia non completamente uniforme.

Si prevede pertanto per il futuro di conservare il decentramento delle operazioni di monitoraggio, date le potenzialità che ne conseguono, rendendo ancor più stringenti e vincolanti i criteri che ne sottendono lo svolgimento.

Ulteriormente si prevede di implementare il corretto utilizzo di indicatori per una ancor più compiuta analisi dei dati.

Da ultimo, per incrementare la trasparenza e l'intelligibilità del report, sfruttando le esperienze degli anni trascorsi, ed anche in vista del futuro assetto dell'Ente Provincia, si prevede di verificare ed eventualmente rimodulare lo schema del PEG (e quindi dei relativi report a consuntivo), anche con riguardo agli indicatori di risultato.

ALLEGATI

Si riportano qui a seguito le stampe che rappresentano il vero “cuore” del documento.

Le stesse riproducono l’esito delle azioni compiute ai fini del conseguimento di ciascuno dei “macro obiettivi” inseriti nel PEG, indicando per ognuno di essi la percentuale di raggiungimento.

In coda a dette stampe vengono allegati i report di sintesi dei questionari sulla qualità percepita somministrati nel 2014 nell’ambito del Settori Affari Generali e del Settore Urbanistica e Trasporti.

Resta inteso che analisi di dettaglio sui micro obiettivi sarà esposta nell’ambito della relazione sulle performance che darà conto, qualora ne ricorra la fattispecie, anche delle cause di mancato raggiungimento degli stessi.

Si anticipa fin d’ora che le ragioni del mancato totale conseguimento del risultato risulta perlopiù non imputabile alla Struttura.





Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara**SETTORI : 01 - Dipartimento Segreteria Gen. Coordinamento Operativo Dei Settori, Raccordo Tra Amministrazione E Apparato Burocratico. Attività Istituzionale.**

<i>Obiettivi</i>	<i>% Ragg.</i>	<i>Stato Obiettivo</i>
01.01 - Attivita' di collaborazione e sostituzione del Segretario Generale	100,00 %	
01.02 - Direzione del dipartimento	100,00 %	
01.03 - Supporto al Direttore Generale; Coordinamento operativo intersettoriale	100,00 %	
01.04 - Riordino della provincia	100,00 %	

d



Raggiungimento Obiettivi per Destinazione

Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara		
SETTORI : 02 - Settore A: Istituzionale Della Comunicazione		
Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
02.01 - Supporto all'attività del Presidente e della Giunta	100,00 %	
02.02 - Attività connesse al piano performance e alla relativa relazione	100,00 %	
02.03 - Svolgimento delle attività connesse al sistema controllo del conseguimento obiettivi e alle operazioni correlate al sistema decentrato di monitoraggio e misurazione	100,00 %	
02.04 - Attività di segreteria del Segretario Generale	100,00 %	
02.05 - Aggiornamento normativo	100,00 %	
02.06 - Attività intesa alla predisposizione ed esecuzione della deliberazione relativa al Peg dell'Ente	100,00 %	
02.07 - Attività connesse all'iter degli atti amministrativi	100,00 %	
02.08 - Attività di assistenza agli organi dell'Ente	100,00 %	
02.09 - Attività connesse ai controlli interni	100,00 %	
02.10 - Miglioramento delle relazioni con gli utenti	100,00 %	
02.11 - Informazioni sui servizi	100,00 %	
02.12 - Accesso agli atti	0,00 %	
02.13 - Difesa civica	100,00 %	
02.14 - Reclami	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 1 di 3



Raggiungimento Obiettivi per Destinazione

Anno 2014 Dati al 31/12/2014

02.15 - Gestione sistema informativo	100,00 %	
02.16 - Gestione diretta o coordinamento procedure informatiche e basi dati in esercizio	100,00 %	
02.17 - Gestione sito internet	100,00 %	
02.18 - Azioni conclusive del progetto Interreg intrecci sull'acqua	100,00 %	
02.19 - Partecipazione al progetto di turismo integrato promosso dalla Regio Insubrica	100,00 %	
02.20 - Azioni conclusive progetto Nuovi spazi alla creatività giovanile finanziato da Fondazione Cariplo	100,00 %	
02.21 - Gestione progetto 'Mestieri lavoro'.	100,00 %	
02.22 - Attività statistica, tenuta di albi ed elenchi. Riconoscimento comuni turistici	100,00 %	
02.23 - Agenzie di viaggio e professioni turistiche, corsi di formazione e aggiornamento per operatori turistici	100,00 %	
02.24 - Adesione a istituzioni culturali e turistiche	100,00 %	
02.25 - Partecipazione anche con altri enti ed eventi volti alla valorizzazione della cultura e alla promozione turistica e valorizzazione del territorio	100,00 %	
02.26 - Assegnazione palestre e impianti sportivi di proprietà provinciale, sportello sport e impiantistica sportiva	100,00 %	
02.27 - Gestione piano locale provinciale giovani	80,00 %	
02.28 - Attuazione n. 5 piani contenimento fauna selvatica (cinghiali, cornacchie, volpi, nutrie, colombi)	100,00 %	
02.29 - Attività di prevenzione e vigilanza in materia di sicurezza stradale mediante interventi di controllo del rispetto del limite di velocità	100,00 %	
02.30 - Attività di vigilanza sul territorio nelle varie materie di competenza provinciale	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 2 di 3

el



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

02.31 - Incidenti stradali provocati da fauna selvatica	100,00 %	
02.32 - Predisposizione programmi settimanali	100,00 %	
02.33 - Gestione verbali	100,00 %	



Raggiungimento Obiettivi per Destinazione

Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara

SETTORI : 03 - Settore B: Risorse

Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
03.01 - Raggiungimento mantenimento di standard qualitativi adeguati alla continua evoluzione normativa	100,00 %	
03.02 - Predisposizione di bilancio di previsione e conto del bilancio	100,00 %	
03.03 - Gestione entrate e spese correnti	100,00 %	
03.04 - Tenuta inventario beni mobili	100,00 %	
03.05 - Gestione cassa economale, servizi economali, forniture	100,00 %	
03.06 - Raggiungimento e mantenimento di standard qualitativi adeguati alla continua evoluzione normativa	100,00 %	
03.07 - Previsioni di bilancio, assunzione impegni per spese correnti	100,00 %	
03.08 - Pagamento retribuzioni e compensi a personale dipendente del comparto, dirigenti, segretario, co.co.co. borse lavoro consulenti. Gestione posizioni contributive	100,00 %	
03.09 - Predisposizione ed invio telematico di certificazioni fiscali e contributive	100,00 %	
03.10 - Mantenimento livello qualità raggiunto anche in relazione ai limiti per l'indebitamento	100,00 %	
03.11 - Gestione dei mutui contratti con la Cassa DD:PP: Gestione delle attività legate al bilancio e al conto consuntivo per quanto riguarda le spese del Titolo II	100,00 %	
03.12 - Gestione dei tributi di competenza provinciale	100,00 %	
03.13 - Tenuta inventari beni demaniali e del patrimonio immobiliare	100,00 %	
03.14 - Raggiungimento e mantenimento di standard qualitativi adeguati alla continua evoluzione normativa	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 1 di 2



Raggiungimento Obiettivi per Destinazione

Anno 2014 Dati al 31/12/2014

03.15 - Attività amministrativa afferente alla gestione del personale	100,00 %	
03.16 - Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera e alla gestione del parco macchine	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 2 di 2



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara

SETTORI : 04 - Settore C: Viabilità

Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
04.01 - Gestione atti amministrativi	100,00 %	
04.02 - Gestione procedure contabili	100,00 %	
04.03 - Gestione personale tecnico	100,00 %	
04.04 - Gestione sinistri	100,00 %	
04.05 - Centro di monitoraggio, controllo incidenti stradali redazione report statistico incidentalità	87,50 %	
04.06 - Gestione catasto strade	100,00 %	
04.07 - Istruzione pratiche per partecipazione a bandi di finanziamento relativi alla sicurezza stradale e monitoraggio	100,00 %	
04.08 - Gestione procedure espropriative	80,00 %	
04.09 - Programma triennale degli investimenti	100,00 %	
04.10 - Commissione provinciale per gli espropri	67,00 %	
04.11 - Supporto funzioni al RUP per le procedure rilevanti in capo all'amministrazione provinciale	100,00 %	
04.12 - Concessioni ed autorizzazioni	100,00 %	
04.13 - Manutenzione ordinaria	100,00 %	
04.14 - Contabilità lavori	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 1 di 2



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

04.15 - Vigilanza e controllo	100,00 %	
04.16 - Direzione lavori	100,00 %	
04.17 - Collaudi e certificati di regolare esecuzione	67,00 %	
04.18 - Gestione procedure affidamento lavori pubblici	100,00 %	
04.19 - Realizzazione segnaletica stradale	100,00 %	
04.20 - Sistema di allertamento	100,00 %	
04.21 - Contatti di emergenza	100,00 %	
04.22 - Programma e Piano provinciale integrato di Protezione Civile	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 2 di 2

d



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara		
SETTORI : 05 - Settore D: Edilizia		
Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
05.01 - Gestione interventi edilizi inseriti nella programmazione 2014 ed anni precedenti	100,00 %	
05.02 - Gestione in economia per lavori, servizi e forniture	100,00 %	
05.03 - Gestione atti amministrativi	100,00 %	
05.04 - Attivita' di verifica stato di sicurezza e condizione igienico sanitarie presso edifici di competenza	100,00 %	
05.05 - Gestione in economia di lavori, forniture e servizi per manutenzione edifici di competenza provinciale	100,00 %	
05.06 - Gestione attivita' tecnico contabile	80,00 %	
05.07 - Aggiornamento anagrafe edilizia	100,00 %	
05.08 - Realizzazione interventi inseriti nella programmazione 2014 e precedenti	100,00 %	
05.09 - Gestione attivita' tecnico/documentale per ottenimento autorizzazioni, titoli abilitativi per lo svolgimento dell'attivita' edile	100,00 %	
05.10 - Gestione attivita' tecnico contabile	100,00 %	



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara

SETTORI : 06 - Settore E: Urbanistica E Trasporti

Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
06.01 - Bando Cariplo 2013 "Realizzare la connessione ecologica"	100,00 %	
06.02 - Pareri	100,00 %	
06.03 - Pareri in Conferenza di Pianificazione/Conferenza di Servizi	100,00 %	
06.04 - Pareri di compatibilità con il P.T.P.	100,00 %	
06.05 - Partecipazioni	100,00 %	
06.06 - Supporto ai Comuni/altri Enti	100,00 %	
06.07 - Interventi per lo sviluppo locale - Società partecipate	100,00 %	
06.08 - Contratto di Fiume Agogna	90,00 %	
06.09 - Bando Cariplo 2012	40,00 %	
06.10 - Insieme sulle tracce del Sentiero Novara	100,00 %	
06.11 - Gestione Trasporto Pubblico Locale su gomma e lacuale - Gestione dei servizi ferroviari sostitutivi effettuati mediante autobus	100,00 %	
06.12 - Gestione, autorizzazioni e revoche	100,00 %	
06.13 - Vigilanza	100,00 %	
06.14 - Esami idoneità professionale per trasporto merci e persone	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 1 di 2



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

06.15 - Valorizzazione boschi	40,00 %	
06.16 - Attuazione programma provinciale piste ciclabili	30,00 %	
06.17 - Programmazione Provinciale Sentieristica	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 2 di 2



Raggiungimento Obiettivi per Destinazione

Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara

SETTORI : 07 - Settore F: Ambiente Ecologia Energia

Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
07.01 - Monitoraggio Accordo di programma tra Regione e Provincia per il finanziamento di interventi a sostegno del Sistema integrato di gestione dei rifiuti e incentivazione all'efficienza energetica nel pubblico	50,00 %	
07.02 - Interventi a sostegno del Servizio integrato di gestione dei rifiuti	100,00 %	
07.03 - Osservatorio Provinciale Rifiuti	100,00 %	
07.04 - Sviluppo delle modalità di divulgazione dei dati di qualità dell'aria	50,00 %	
07.05 - Qualità dell'aria	70,00 %	
07.06 - Autorizzazioni ambientali	100,00 %	
07.07 - Controllo impianti termici	85,00 %	
07.08 - Mantenimento riduzione tempistiche nei procedimenti autorizzativi	100,00 %	
07.09 - Autorizzazioni in materia di rifiuti	100,00 %	
07.10 - Gestione contenzioso amministrativo acque e rifiuti	100,00 %	
07.11 - Bonifica dei siti inquinati	100,00 %	
07.12 - Mantenimento riduzione tempistiche nei procedimenti autorizzativi	50,00 %	
07.13 - Autorizzazioni	81,25 %	
07.14 - Concessioni di derivazioni d'acqua	25,00 %	

28/04/2015

Pagina 1 di 2



Raggiungimento Obiettivi per Destinazione

Anno 2014 Dati al 31/12/2014

07.15 - Cave e torbiere	50,00 %	
07.16 - Mantenimento riduzione tempistiche nei procedimenti autorizzativi	75,00 %	
07.17 - Procedure di compatibilità ambientale	91,67 %	

28/04/2015

Pagina 2 di 2



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara		
SETTORI : 08 - Settore G: Agricoltura		
Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
08.01 - Intesa istituzionale Regione Piemonte Provincia. Accordo di programma triennale a sostegno del Settore Agroalimentare Novarese	100,00 %	
08.02 - Determinazione quantitativi di latte prodotto in Provincia di Novara	100,00 %	
08.03 - Autorizzazioni	100,00 %	
08.04 - Controlli	100,00 %	
08.05 - Pareri	100,00 %	
08.06 - Verbali	100,00 %	
08.07 - Contributi	100,00 %	
08.08 - Attuazione regime de minimis in riferimento alle Misure PSR 2007/2013 del Piemonte.	100,00 %	
08.09 - Regolamento CE 1257/99 PSR 2000-2006	100,00 %	
08.10 - Contributi	100,00 %	
08.11 - Controlli	100,00 %	
08.12 - Statistiche agrarie	100,00 %	
08.13 - Autorizzazioni	100,00 %	
08.14 - Controlli	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 1 di 3



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

08.15 - Verbali e pareri	100,00 %	
08.16 - Contributi	100,00 %	
08.17 - Partecipazioni a manifestazioni o ad iniziative organizzate da altri Enti al fine di promuovere le produzioni tipiche	100,00 %	
08.18 - Valorizzazione dell'uva fragola	100,00 %	
08.19 - Valorizzazione colture risicole	100,00 %	
08.20 - Valorizzazione delle fattorie didattiche	100,00 %	
08.21 - Attività di verifica	100,00 %	
08.22 - Inserimento in liste di liquidazione dei beneficiari	100,00 %	
08.23 - Emissione pareri, autorizzazioni	100,00 %	
08.24 - Ammissione/diniego finanziamento	100,00 %	
08.25 - Verbali	100,00 %	
08.26 - Attività di formazione e aggiornamento in materia ittica, venatoria e ambientale	100,00 %	
08.27 - Rilascio di autorizzazioni, provvedimenti, concessioni	100,00 %	
08.28 - Convenzioni/piani	100,00 %	
08.29 - Concessione risarcimenti e contributi	100,00 %	
08.30 - Gestione del contenzioso/verbali	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 2 di 3



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara		
SETTORI : 09 - Settore H: Affari Generali E Legali, Turismo Cultura Istruzione		
Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
09.01 - Coordinamento del personale coinvolto (almeno n. 5 dipendenti anche addetti ad altri uffici) nella gestione del contenzioso a seguito dell'affidamento delle vertenze	100,00 %	
09.02 - Attività giudiziale	100,00 %	
09.03 - Attività stragiudiziale	100,00 %	
09.04 - Individuazione di tutti i programmi europei per partecipazione da parte della Provincia	90,00 %	
09.05 - Gestione progetti europei e partecipazione ai programmi comunitari progetti in corso	100,00 %	
09.06 - Piano di dimensionamento della rete scolastica provinciale con particolare riferimento ai punti di erogazione del servizio - Riorganizzazione dell'iter al fine di semplificare la procedura di definizione del Piano Provinciale	100,00 %	
09.07 - Attività relative all'organizzazione della rete scolastica	97,50 %	
09.08 - Valorizzazione archivio di deposito	100,00 %	
09.09 - Semplificazione procedura contratti	100,00 %	
09.10 - Ricognizione contenzioso	100,00 %	
09.11 - Gestione protocollo e corrispondenza	100,00 %	
09.12 - Gestione archivio	91,67 %	
09.13 - Gestione contratti	100,00 %	
09.14 - Gestione contenzioso	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 1 di 2



Anno 2014 Dati al 31/12/2014

09.15 - Approfondimento delle nuove direttive in attesa recepimento e successiva applicazione interna	100,00 %	
09.16 - Continuazione nella verifica accessi carroia e/o pedonali e mezzi pubblicitari lungo le strade provinciali	90,00 %	
09.17 - Mantenimento del servizio. Gestione delle attività connesse agli sportelli anche in assenza di risorse specifiche	100,00 %	
09.18 - Aggiornamento sito pari opportunità	100,00 %	
09.19 - Predisposizione proposte di deliberazioni/determinazioni per lavori, servizi, forniture a supporto dei Settori Tecnici dell'Ente	95,00 %	
09.20 - Concessioni - autorizzazioni e nulla osta e pareri negativi	98,75 %	
09.21 - Autorizzazioni, proroghe, rinnovi, nulla osta trasporti eccezionali e macchine agricole	100,00 %	
09.22 - Gestione gare d'appalto	100,00 %	
09.23 - Apertura sportelli, collaborazione con Consigliera Parità, gestione progetti vari	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 2 di 2



Raggiungimento Obiettivi per Destinazione

Anno 2014 Dati al 31/12/2014

ENTE : 0 - Provincia Di Novara		
SETTORI : 10 - Settore I: Formazione Professionale Lavoro Politiche Sociali		
Obiettivi	% Ragg.	Stato Obiettivo
10.01 - Bando provinciale per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione	100,00 %	
10.02 - Bando provinciale occupati L. 236-93/PFA/PFS	100,00 %	
10.03 - Bando provinciale disoccupati	100,00 %	
10.04 - Nomina commissioni d'esame	100,00 %	
10.05 - Riconoscimento corsi di formazione professionale	100,00 %	
10.06 - Attività di controllo/monitoraggio sui corsi	100,00 %	
10.07 - Liquidazione dei corsi con Ufficio Formazione	100,00 %	
10.08 - Rendicontazione dei corsi (FCI)	100,00 %	
10.09 - Controlli	100,00 %	
10.10 - Anticipo cassa integrazione	100,00 %	
10.11 - Attività dei Centri per l'Impiego	93,33 %	
10.12 - Apprendistato	100,00 %	
10.13 - Percorsi integrati per la creazione di Impresa e lavoro autonomo. Ex ante	100,00 %	
10.14 - Cantieri di lavoro	100,00 %	

28/04/2015

Pagina 1 di 2



Raggiungimento Obiettivi per Destinazione

Anno 2014 Dati al 31/12/2014

10.15 - Consulta del volontariato: attività e gestione	100,00 %	
10.16 - Etnopsichiatria	100,00 %	
10.17 - Proroga Progetto Piemonte in rete contro la tratta - 5	100,00 %	
10.18 - Pubblica tutela	80,00 %	
10.19 - Interventi e traferimenti in ambito sociale	100,00 %	
10.20 - Registri Associazioni Cooperative Sociali IPAB	100,00 %	
10.21 - Osservatorio delle Politiche Sociali	100,00 %	
10.22 - Coordinamento degli Enti Gestori delle funzioni socio assistenziali	100,00 %	

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

**Report di sintesi del questionario sulla customer satisfaction
inviato nel mese di dicembre 2014 ai Dirigenti Scolastici degli
Istituti Superiori della Provincia**

A seguito delle operazioni di mappatura , è stato individuato, nell'ambito del Settore Affari Generali e legali, Turismo, Cultura, Istruzione il Servizio Programmazione Scolastica con particolare riguardo al servizio di assistenza e trasporto a favore degli alunni disabili frequentanti gli Istituti superiori della Provincia. Le attività svolte dal Servizio Programmazione Scolastica sono consistite nella diffusione del questionario tra le scuole che hanno usufruito del servizio alle quali è stato chiarito che la compilazione del questionario serviva a formalizzare un metodo di verifica riguardante l'efficacia del servizio fornito allo scopo di evidenziare eventuali criticità.

Detto Servizio, opportunamente istruito, si è quindi anzitutto attrezzato ai fini dell'impostazione dell'indagine operando su:

- il questionario
- la somministrazione del questionario
- l'elaborazione dei dati raccolti.

Il report di sintesi sulla qualità percepita dai Dirigenti Scolastici o dai Referenti degli alunni disabili degli Istituti coinvolti, è riportato in allegato ed è stato oggetto di un'attenta osservazione ai fini del miglioramento dell'organizzazione per l'erogazione del servizio di assistenza agli alunni disabili nei prossimi anni scolastici.

CONCLUSIONI

L'incertezza sull'assegnazione delle risorse da parte della Regione Piemonte e sulle sorti dell'Ente Provincia ha inciso sulle attività oggetto del presente report espletate nell'anno 2014.

I risultati prefissati, intesi come verifica del funzionamento del servizio ed identificazione degli interventi da effettuare possono dirsi raggiunti in quanto si è provveduto anche a predisporre delle linee guida da seguire per garantire il miglior espletamento del servizio. Significativo è stato il coinvolgimento nella gestione del servizio degli operatori provinciali in materia di orientamento che hanno collaborato a realizzare anche alcune modalità integrative degli allievi.

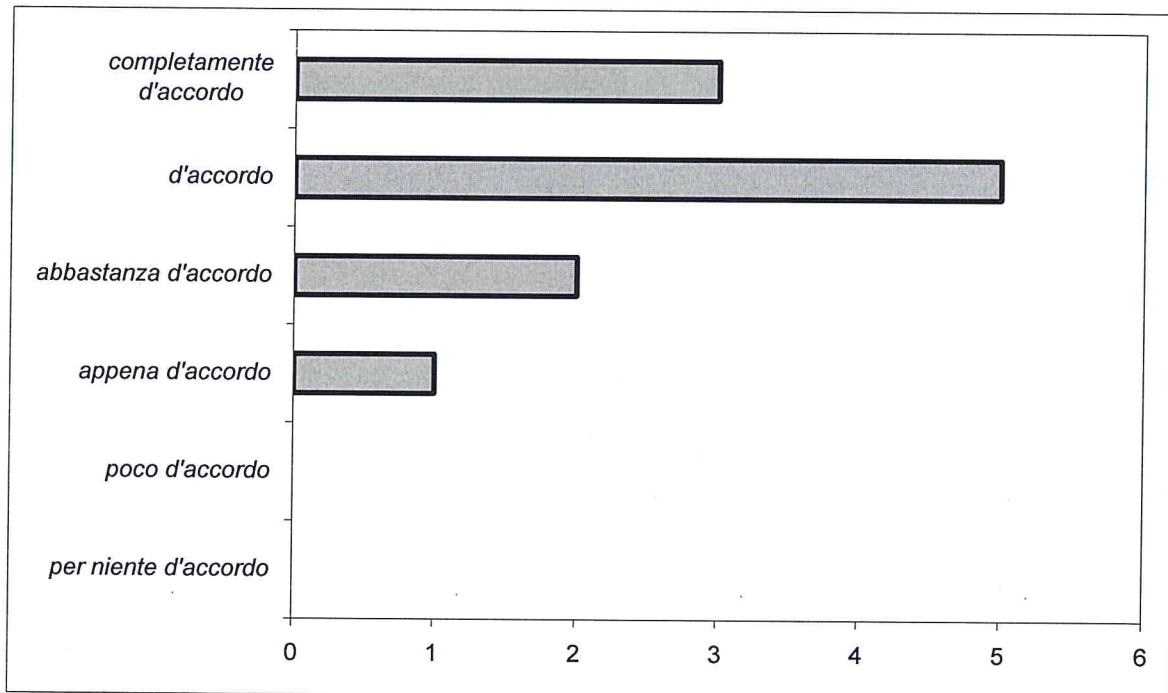
Proseguiranno anche i contatti con l'ASL, con le Associazioni delle famiglie dei ragazzi disabili, con le famiglie stesse e con gli operatori, soprattutto allo scopo di apportare tutti gli accorgimenti necessari a rendere sempre più efficace l'assistenza alle "fasce deboli" della popolazione scolastica.

Il questionario "Rilevazione della customer satisfaction sui servizi di assistenza e trasporto ad allievi disabili erogati dalla Provincia di Novara-L.R. 28/2007" è stato inviato nel mese di dicembre 2014 a tutti gli Istituti superiori della Provincia che hanno usufruito del servizio oggetto dello stesso.

Alla data del presente report risultano pervenuti nr. 11 questionari compilati, praticamente tutti gli Istituti Scolastici coinvolti hanno risposto.

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

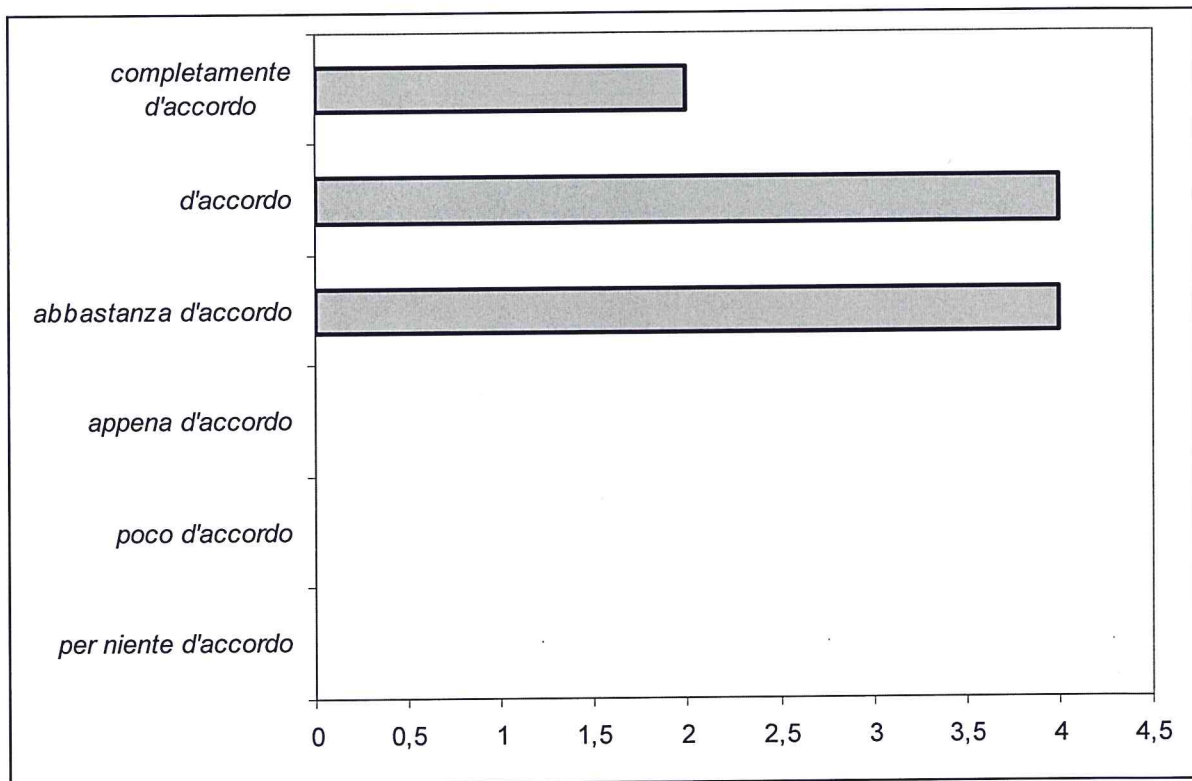
Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	9,10%	18,18%	45,45%	27,27%

L'orario di apertura degli uffici è adeguato

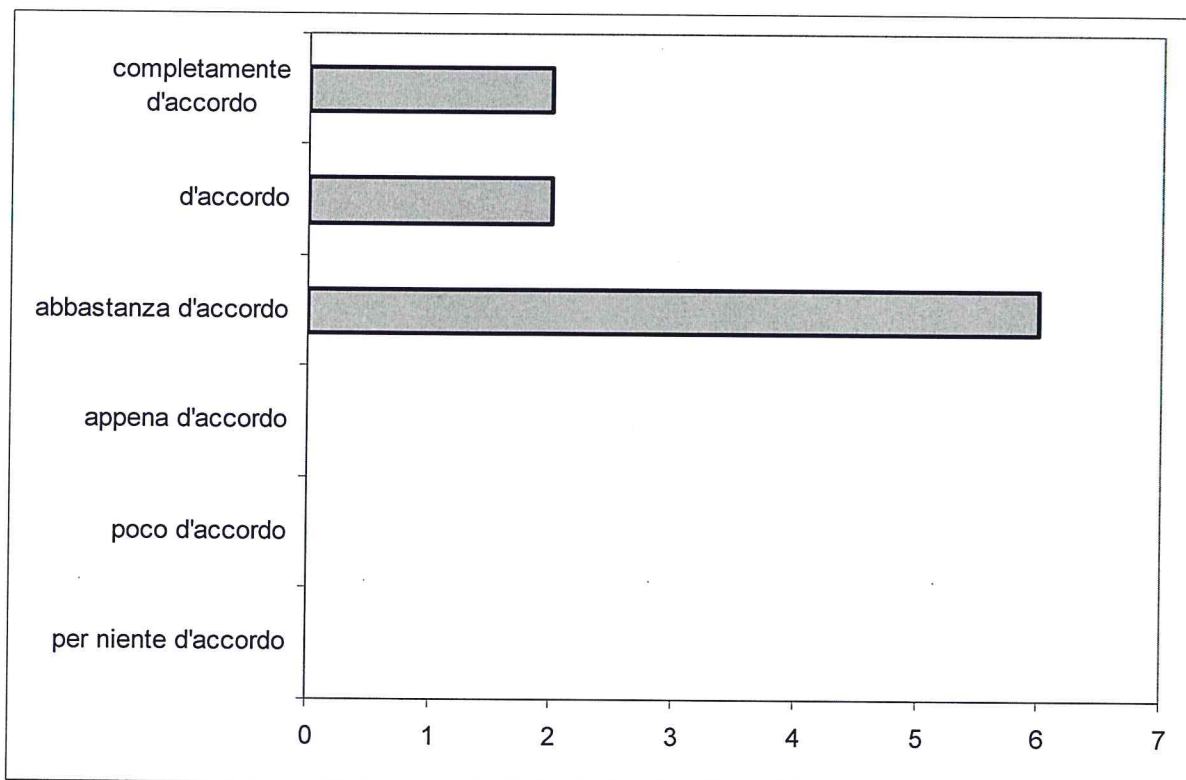
Hanno risposto: 10 Non hanno risposto: 1



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	0	40%	40%	20%

La sede dell'Ente è facilmente raggiungibile

Hanno risposto: 10 Non hanno risposto: 1

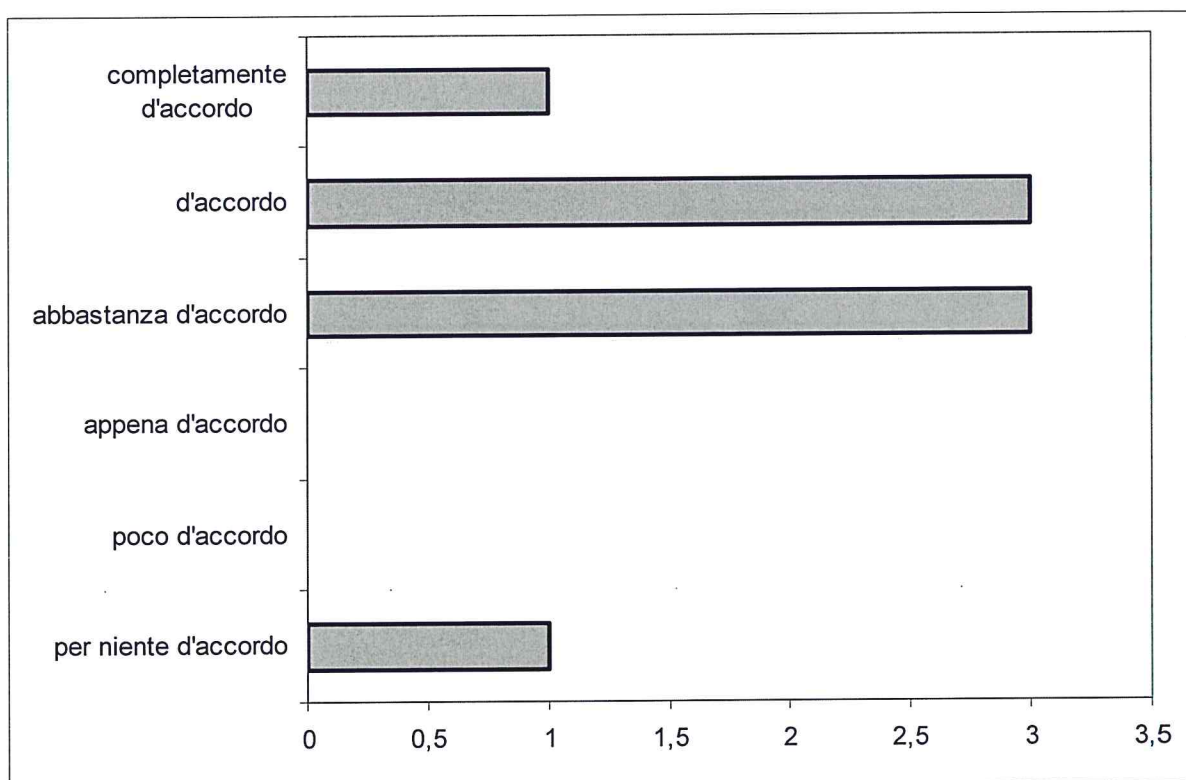


Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	0	60%	20%	20%

Handwritten signature

La sede dell'Ente non presenta barriere architettoniche

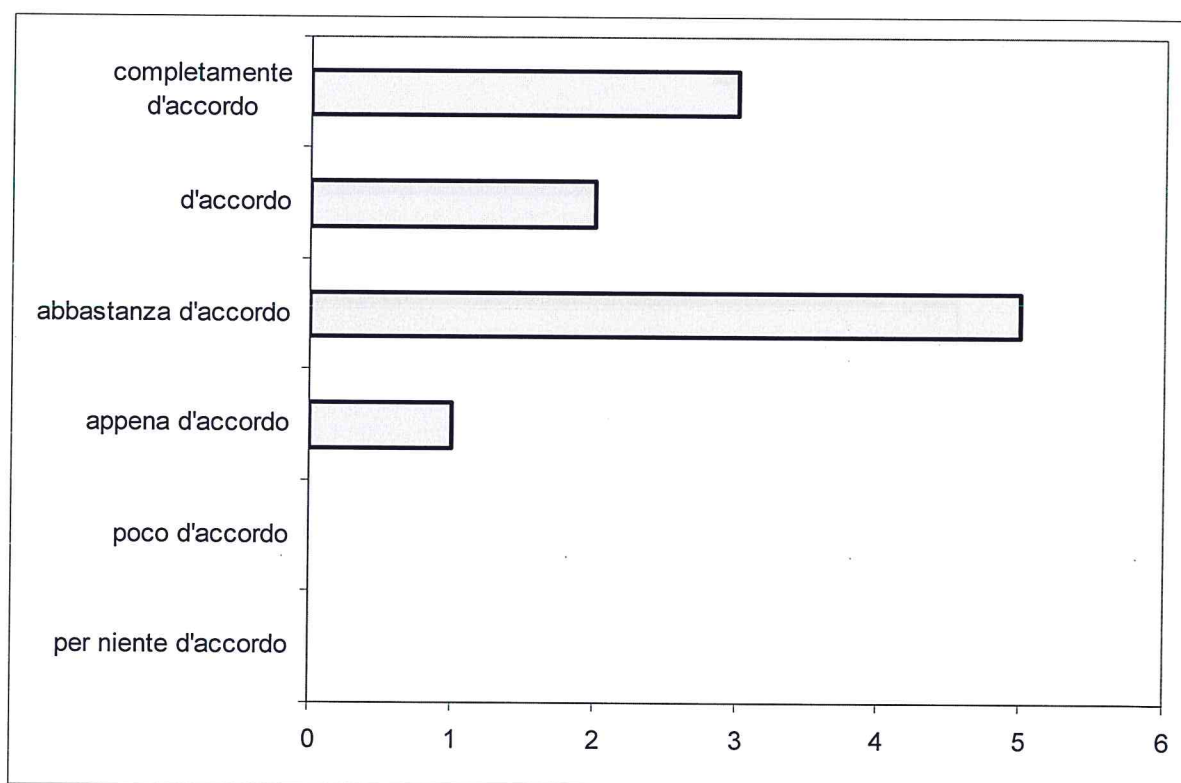
Hanno risposto: 8 Non hanno risposto: 3



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
12,50%	0	0	37,50%	37,50%	12,50%

Riesco ad individuare facilmente l'operatore a cui mi devo rivolgere

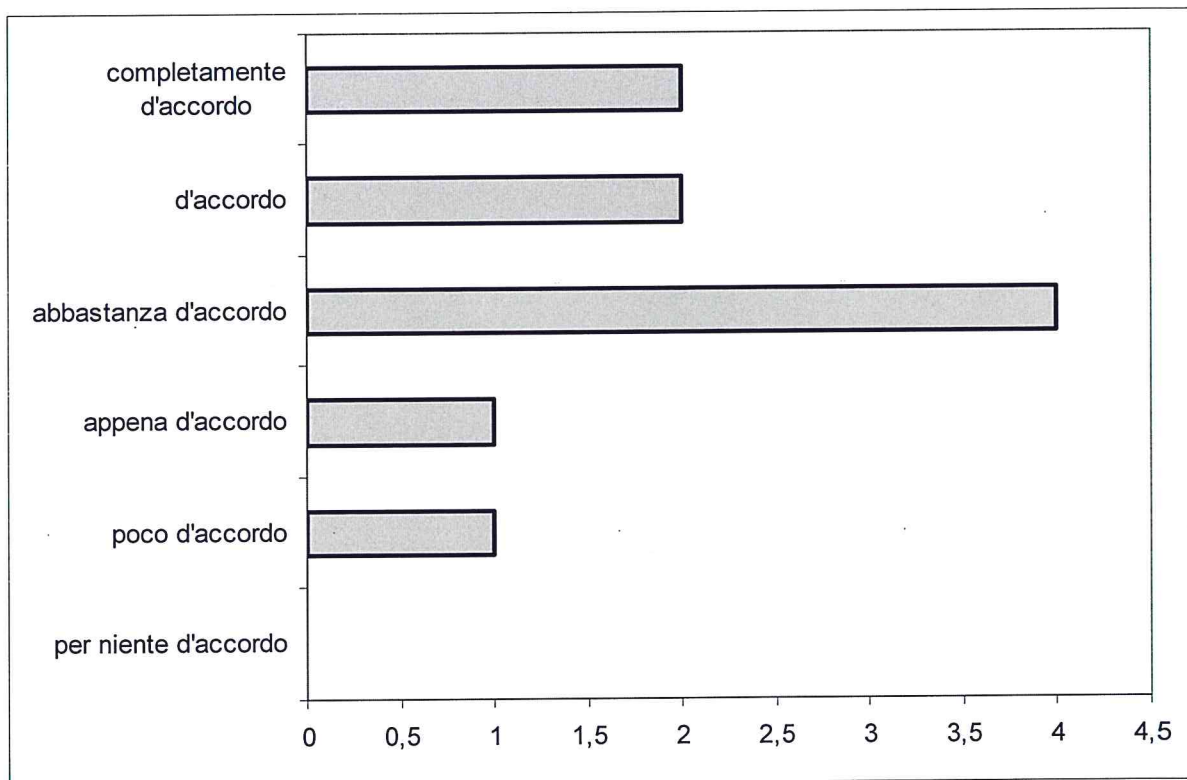
Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	9,10%	45,45%	18,18%	27,27%

I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi

Hanno risposto: 10 Non hanno risposto: 1

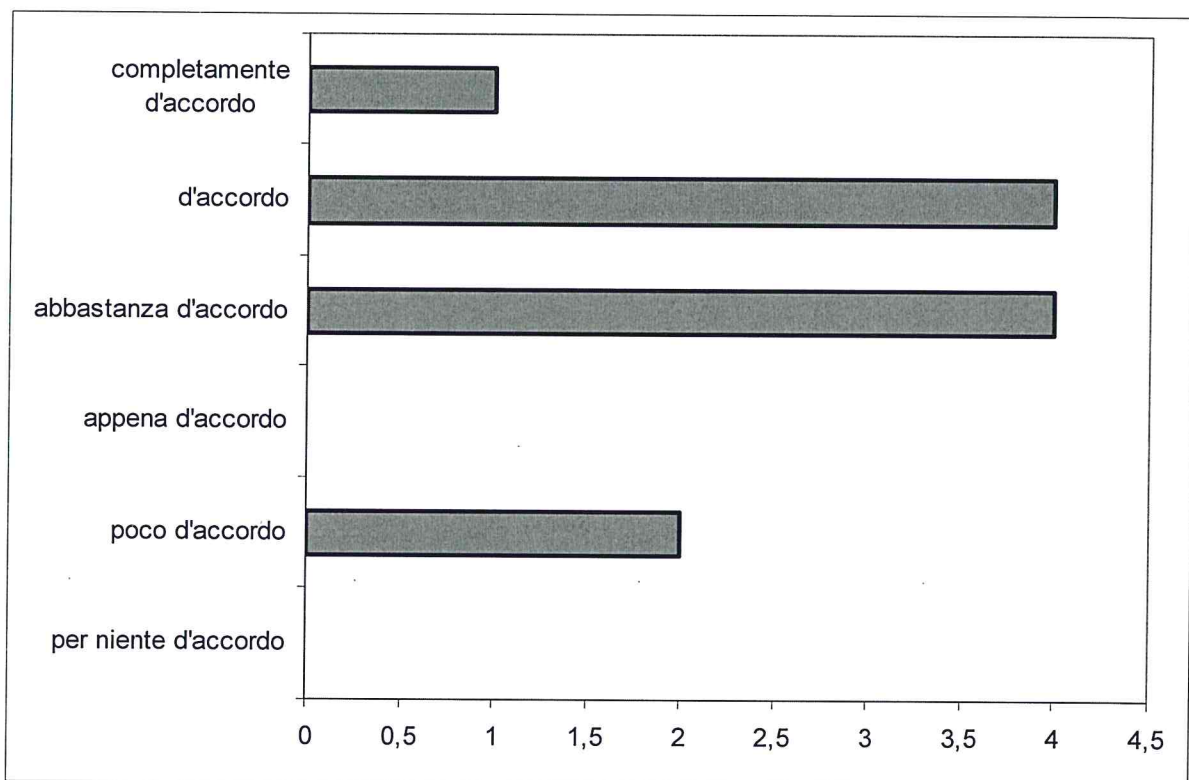


Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	10%	10%	40%	20%	20%

2

Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno

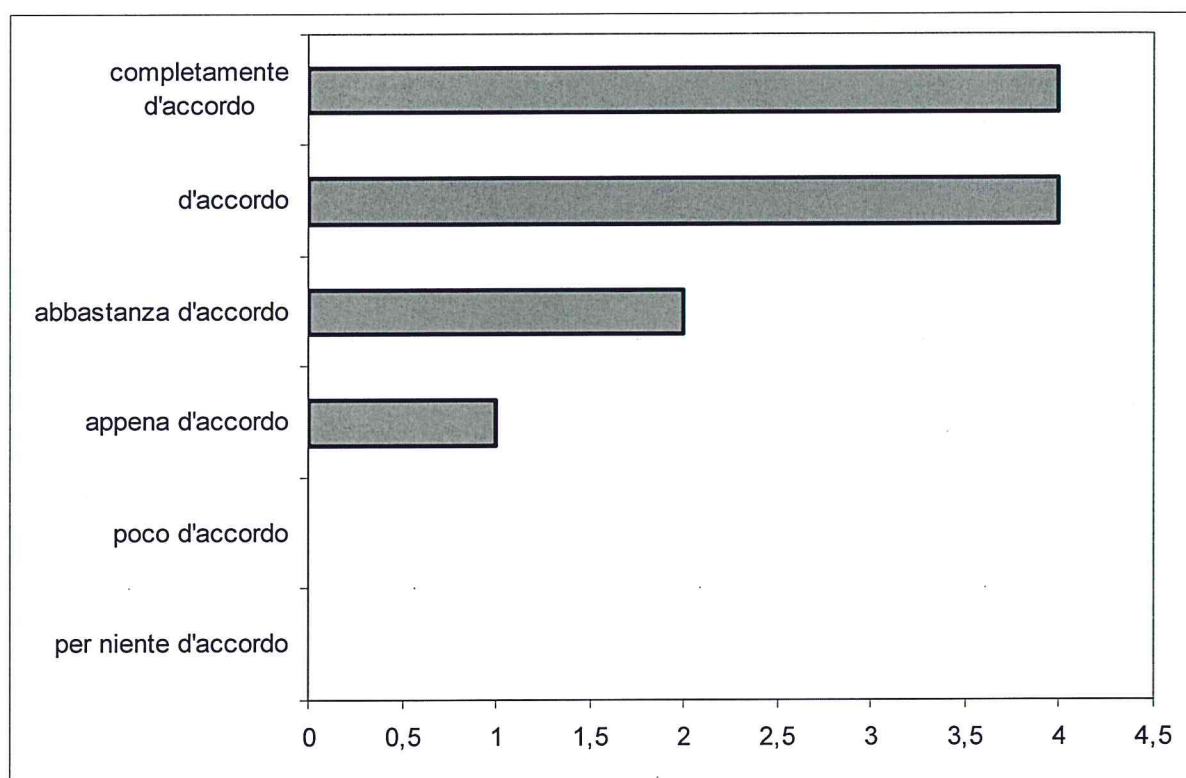
Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	18,18%	0	36,36%	36,36%	9,10%

Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice

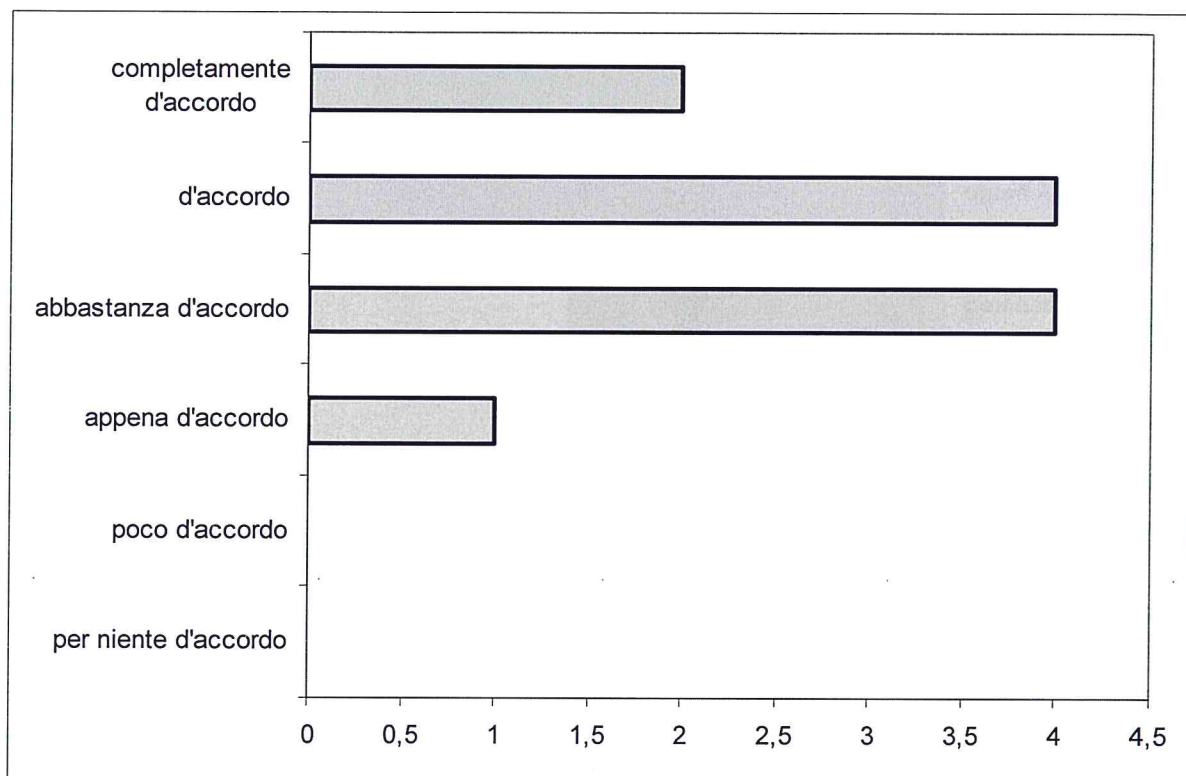
Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	9,10%	0	18,18	36,36%	36,36%

Le informazioni che mi vengono fornite sono complete

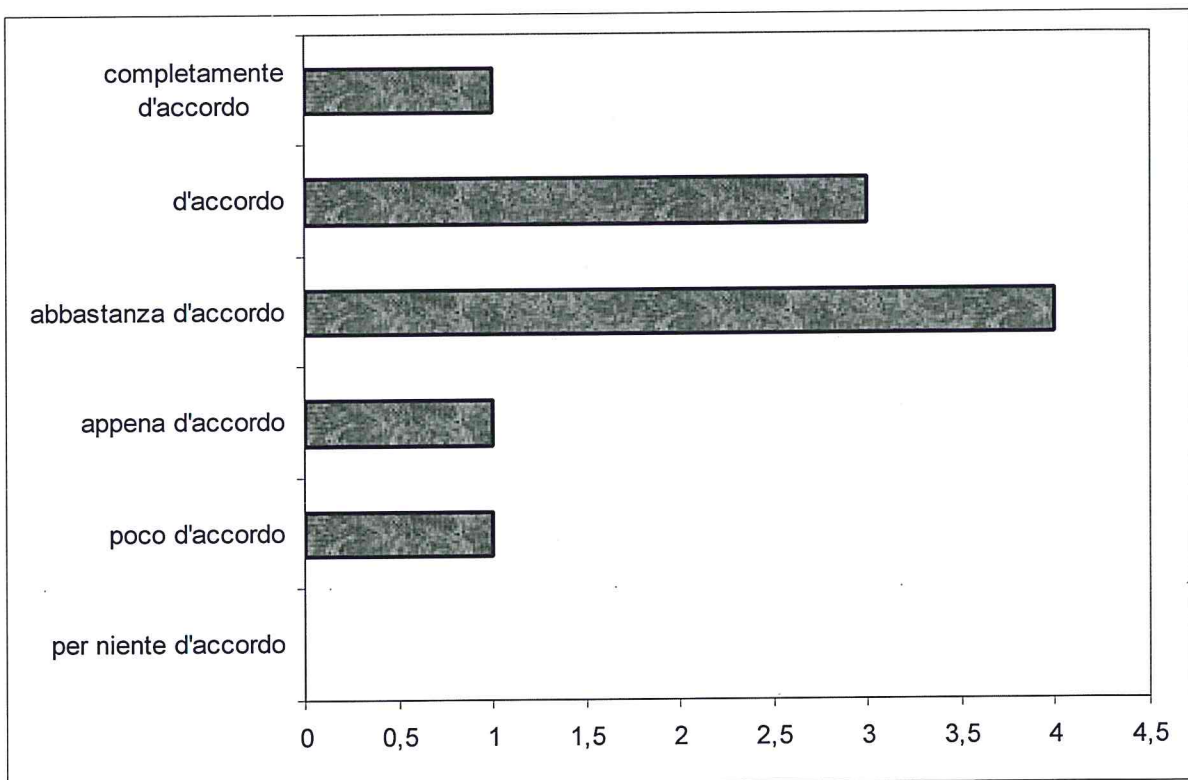
Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	9,10%	36,36%	36,36%	18,18%

La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara

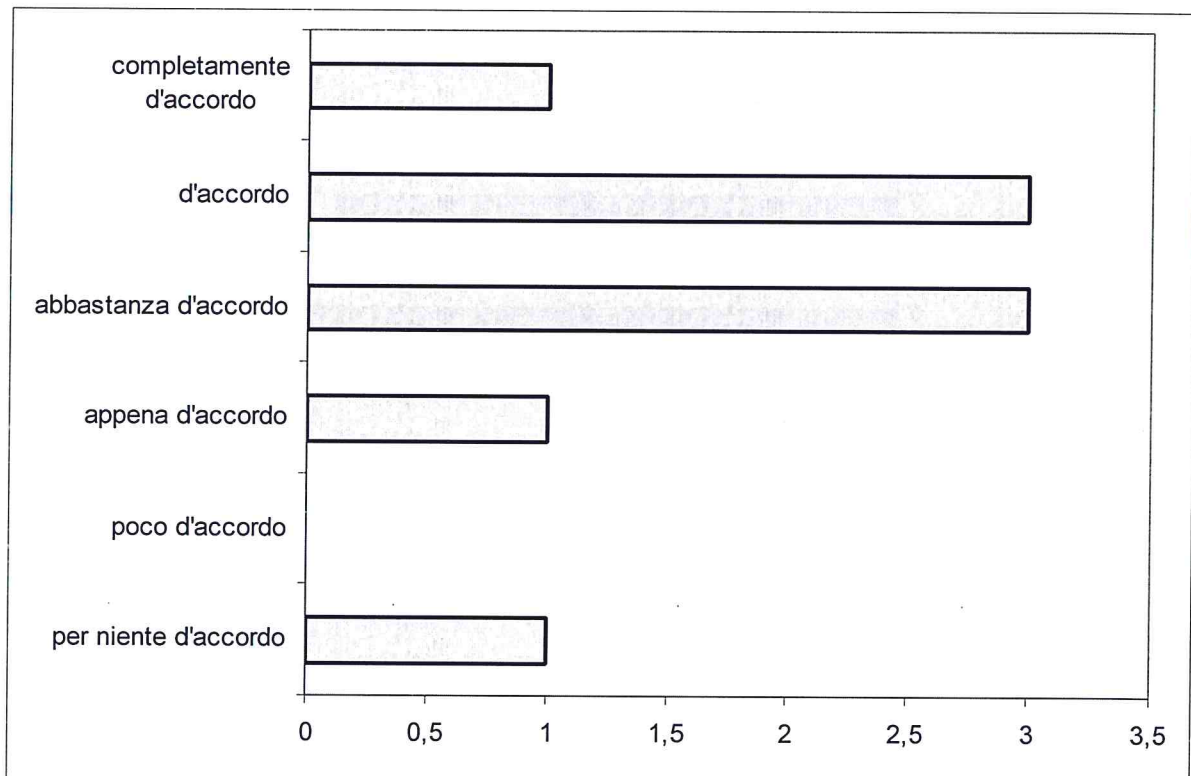
Hanno risposto: 10 Non hanno risposto: 1



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	10%	10%	40 %	30%	10%

La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara

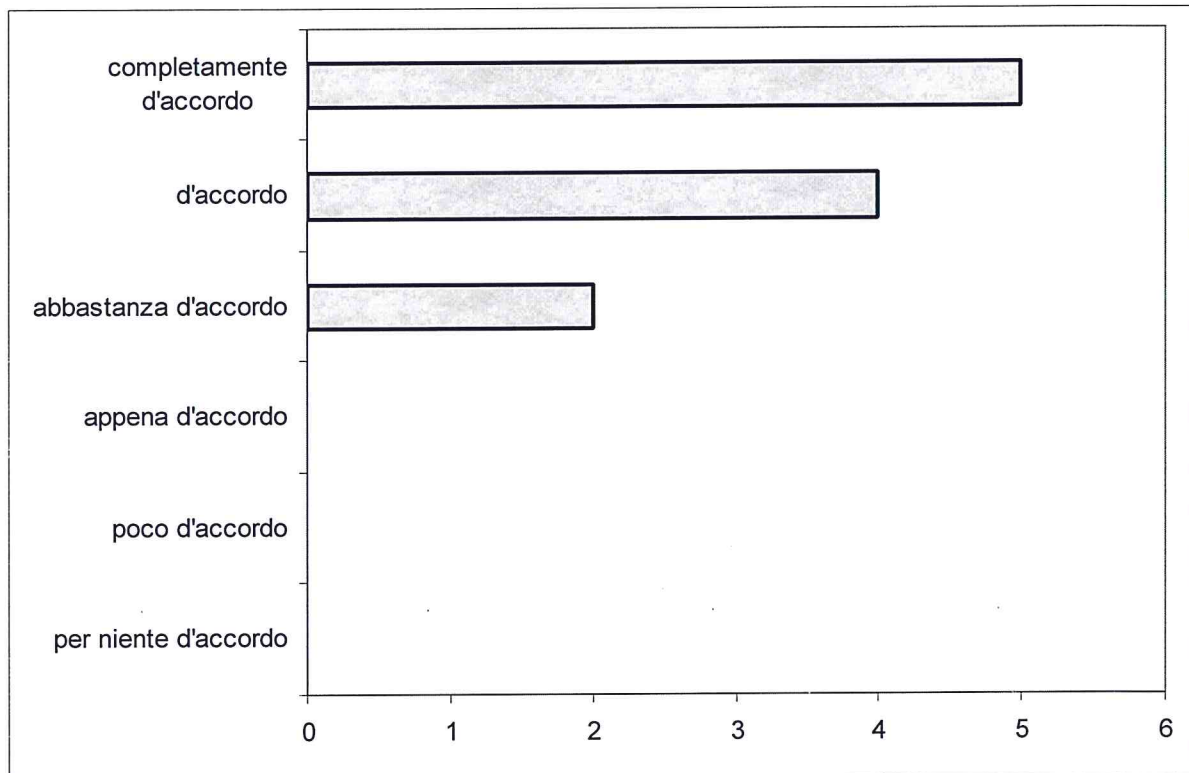
Hanno risposto: 9 Non hanno risposto: 2



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
11,11%	0	11,11%	33,33%	33,33%	11,11%

Gli operatori del servizio sono cortesi e disponibili

Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0

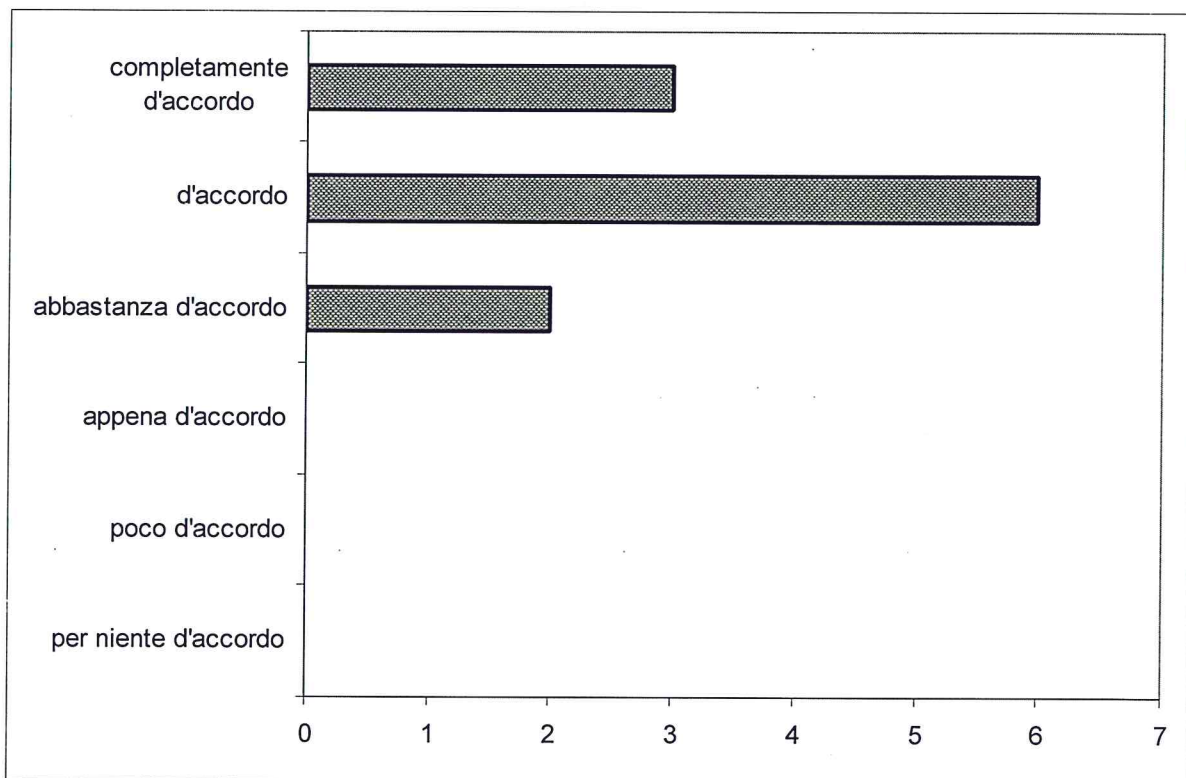


Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	0	18,19%	36,36%	45,45%

Handwritten mark

Gli operatori del servizio sono competenti e professionali

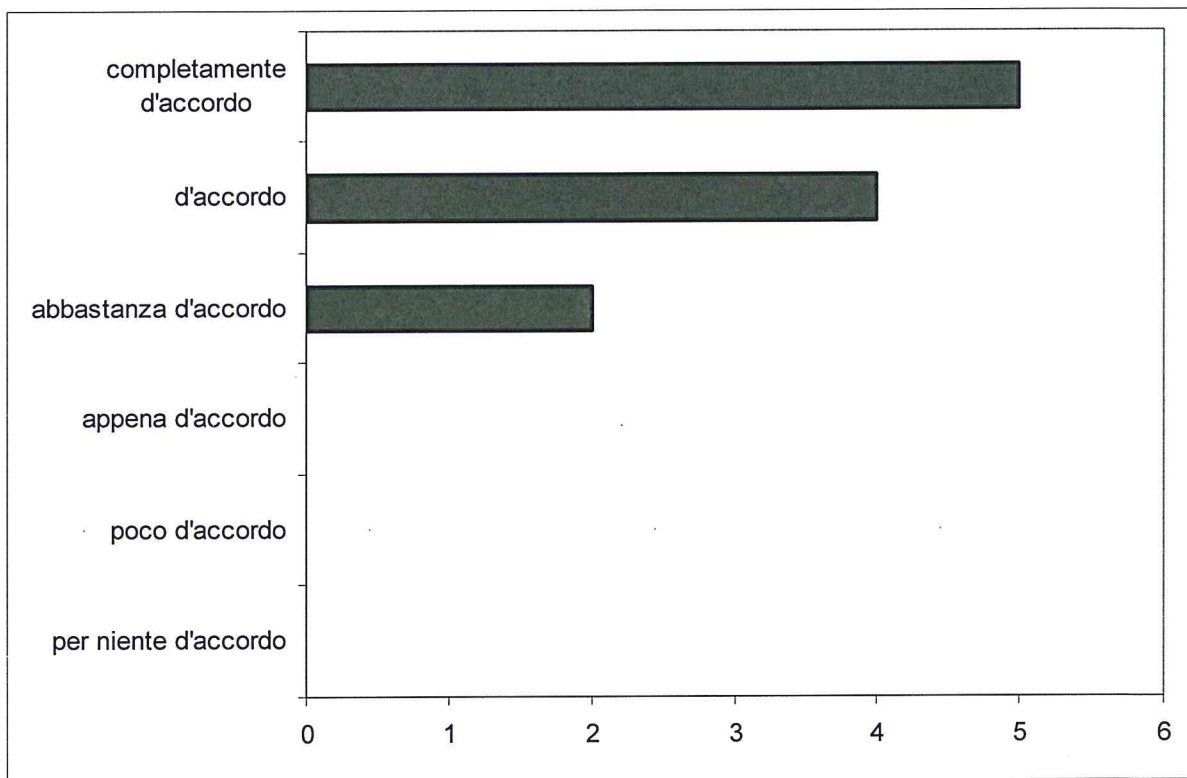
Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	0	18,19%	54,54%	27,27%

Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente

Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0

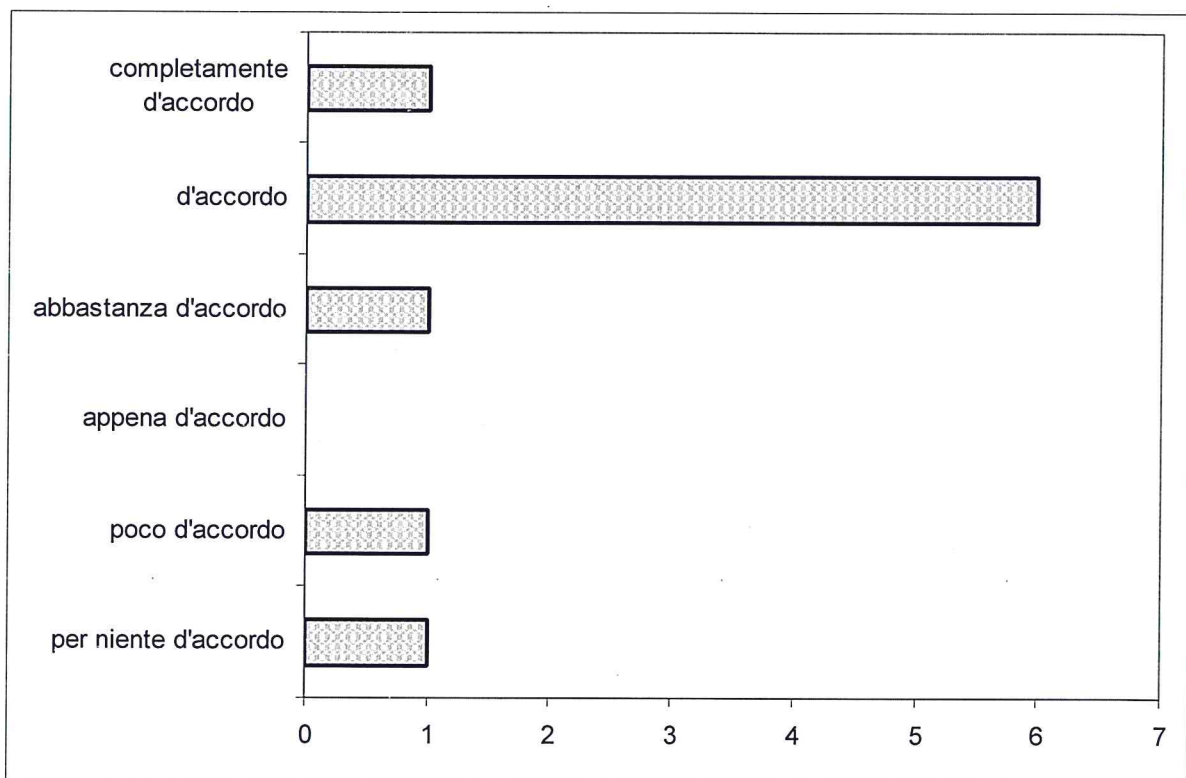


Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	0	18,19%	36,36%	45,45%

Handwritten signature

Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti

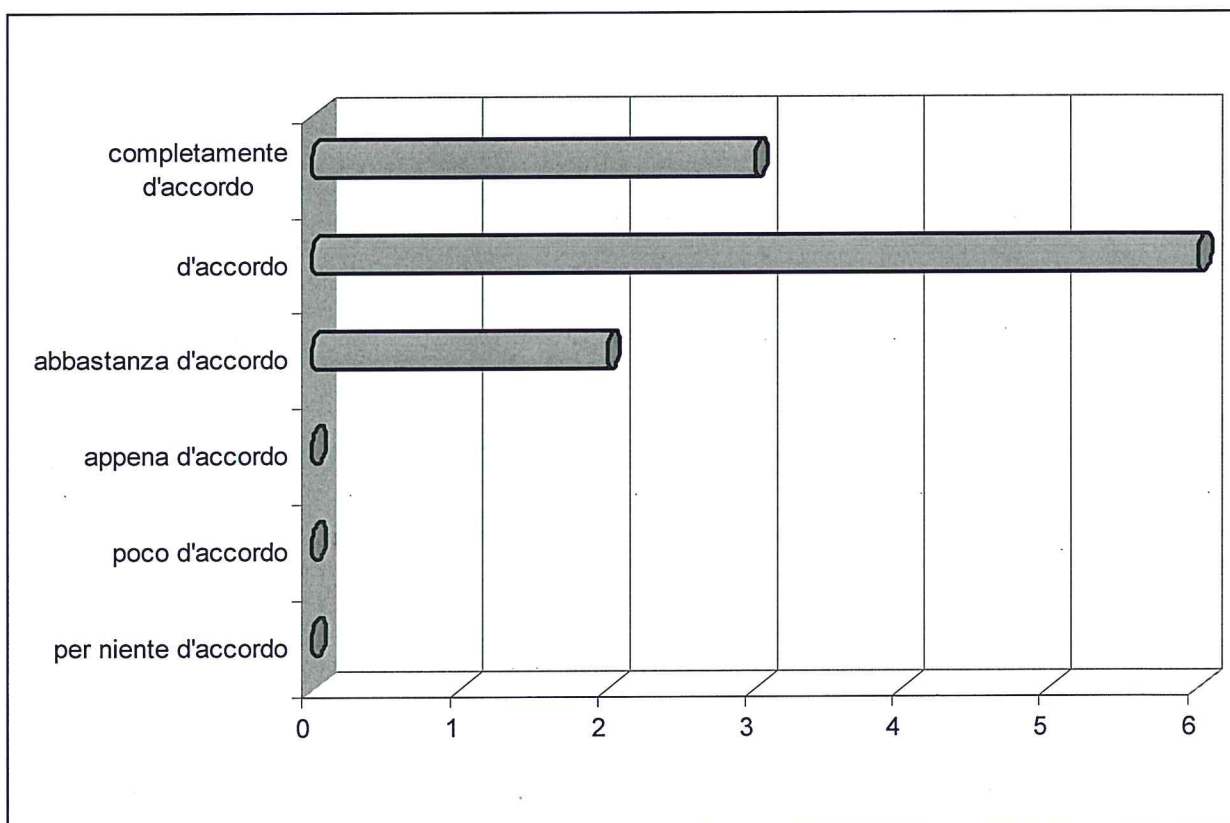
Hanno risposto: 10 Non hanno risposto: 1



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
10%	10%	0	10%	60%	10%

Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

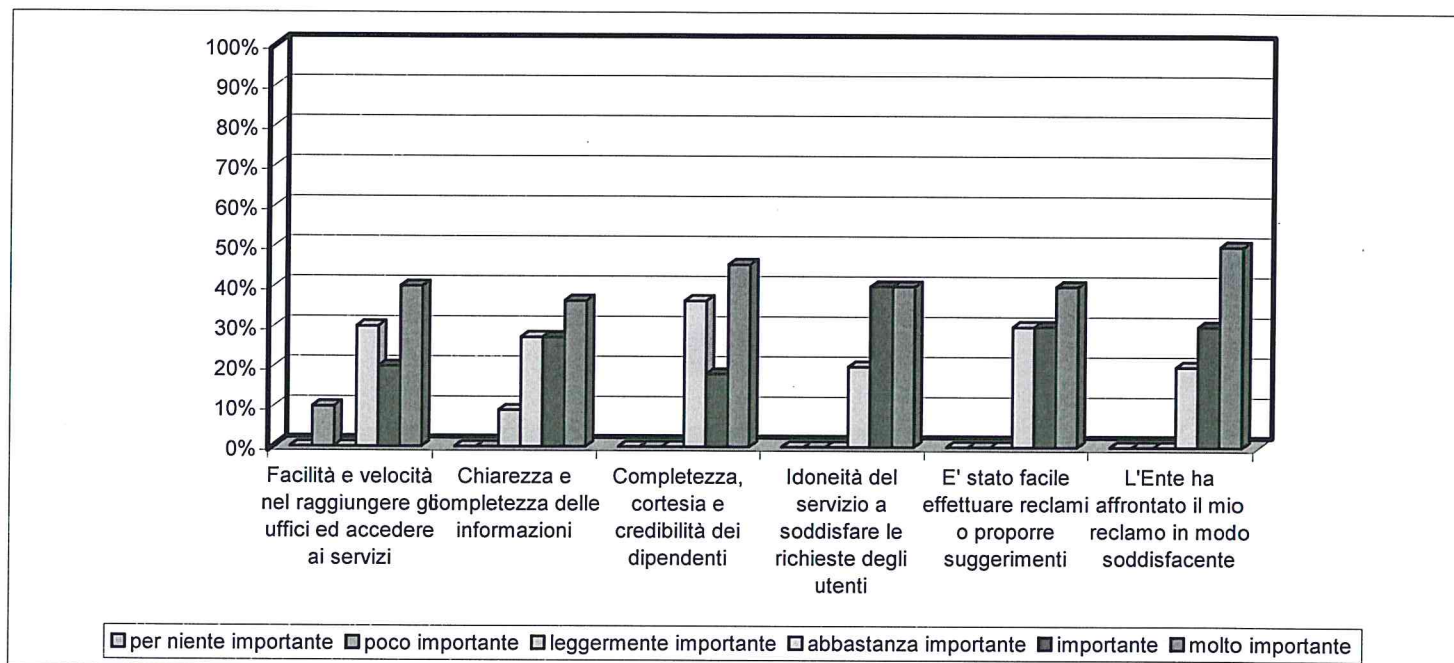
Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Appena d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Completamente d'accordo
0	0	0	18,18%	54,55%	27,27%

Indichi quanto secondo lei è importante ognuna delle seguenti affermazioni

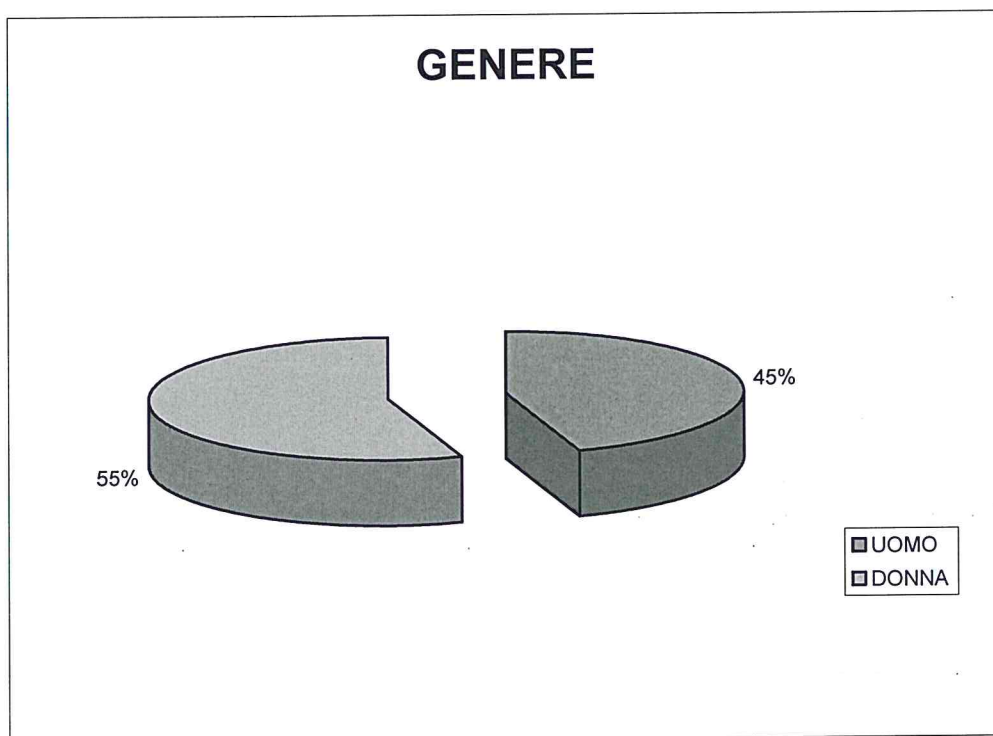
Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



	Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici ed accedere ai servizi	Chiarezza e completezza delle informazioni	Completezza, cortesia e credibilità dei dipendenti	Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti	E' stato facile effettuare reclami o proporre suggerimenti	L'Ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente
per niente importante	0	0	0	0	0	0
poco importante	10%	0	0	0	0	0
leggermente importante	0	9,10%	0	0	0	0
abbastanza importante	30%	27,27%	36,36%	20%	30%	20%
importante	20%	27,27%	18,18%	40%	30%	30%
molto importante	40%	36,36%	45,45%	40%	40%	50%

PROFILO UTENTE

Hanno risposto: 11 Non hanno risposto: 0



GENERE	UOMO	DONNA
DATI	45%	55%
	5	6

SETTORE URBANISTICA E TRASPORTI
Ufficio Gestione Autolinee, Autoscuole, Autotrasportatori

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE
DELLA
CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DAL SETTORE



***REPORT DI SINTESI
DEI QUESTIONARI
SULLA QUALITÀ PERCEPITA***

RELAZIONE

Nell'anno 2014 sono stati distribuiti i **questionari sulla qualità percepita** agli utenti che hanno un rapporto continuativo con gli **Uffici Gestione Autolinee, Autotrasporto e Autoscuole**. I questionari sono stati consegnati sia personalmente agli utenti che si sono recati presso gli uffici, sia mediante gli indirizzi di posta elettronica.

Appartiene a diverse categorie l'utenza che si è espressa in merito al grado di soddisfazione del servizio ricevuto. Si tratta: **autotrasportatori, titolari dei centri di revisione ed agenzie pratiche auto, autoscuole e scuole nautiche, i richiedenti i contrassegni per la navigazione, le associazioni di categoria degli invalidi, i gestori dei servizi di T.P.L.**

Alla data di conclusione del presente report si espone una **sintesi delle risposte ottenute** dai questionari e l'analisi delle medesime rispetto a diversi parametri (genere, fascia di età e professione).

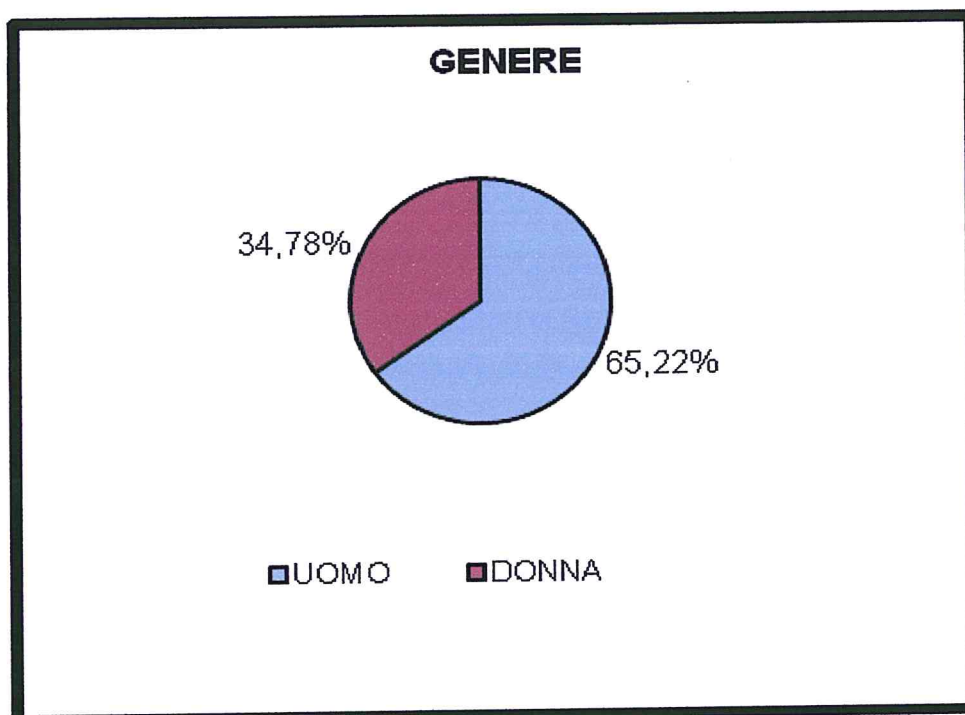
La valutazione finale della soddisfazione degli utenti, è misurata in base ad un impianto ad albero. I fattori che costituiscono il servizio sono: **il luogo, le informazioni, le persone ed il servizio**. Per ognuno dei quattro macrofattori sono stati richiesti il **livello di gradimento** che l'utente attribuisce al fattore stesso. Tale gradimento è stato espresso secondo **sei categorie** (per niente soddisfatto, poco soddisfatto, appena soddisfatto, soddisfatto, pienamente soddisfatto, oltre le mie aspettative).

Il soddisfacimento è stato richiesto su una serie di domande che si possano denominare "**Macroaree**". In pratica la Macroarea è stata suddivisa in domande riassuntive e poi esplosa in domande di dettaglio.

Con la raffigurazione dell'organigramma, si è voluto rappresentare e sintetizzare l'analisi settoriale. In particolare per la Macroarea **LUOGO** si sono formulate due quesiti riassuntivi, strutturati in sette domande con cui esprimere il gradimento. Per quanto riguarda la **INFORMAZIONI** si sono formulate tre domande. Analogamente, per la **PERSONE**, gli utenti hanno risposto a tre domande. Infine, sulla Macroarea **SERVIZIO** si è articolata l'indagine su due ambiti. Nel primo con otto domande ed il secondo una sola.

Seguirà **analisi critica delle risposte ricevute** al fine di migliorare il servizio all'utenza seguendo le indicazioni che la stessa ha fornito in un'**ottica di efficientamento ed ottimizzazione del servizio**.

Profilo utente

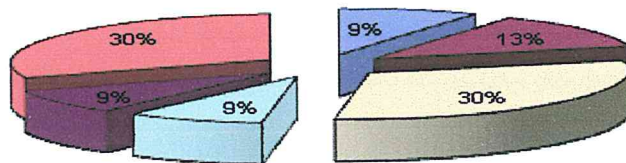


FASCIA DI ETA' 1938 -1993

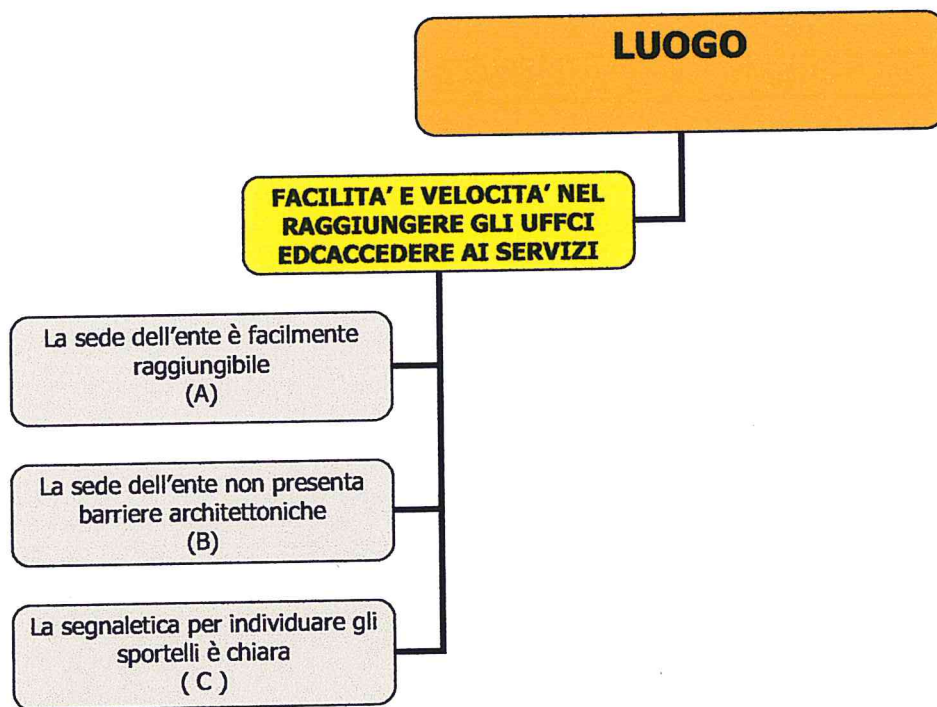
PROFESSIONE	
OPERAIO	34,78%
IMPIEGATO	4,35%
DIRIGENTE	13,04%
COMMERCIANTE	21,74%
LIBERO PROFESSIONISTA	17,39%
PENSIONATO	4,35%
STUDENTE	0%
DISOCCUPATO	0%
ALTRO	4,35%
TOTALE	100%

Q

Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi

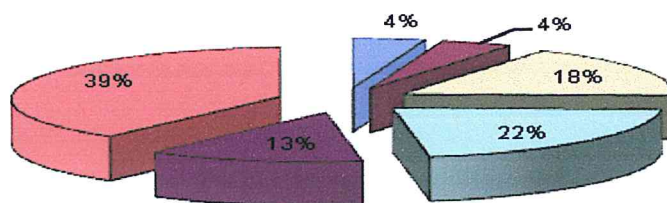


- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Appena soddisfatto
- Soddisfatto
- Pienamente soddisfatto
- Oltre le mie aspettative

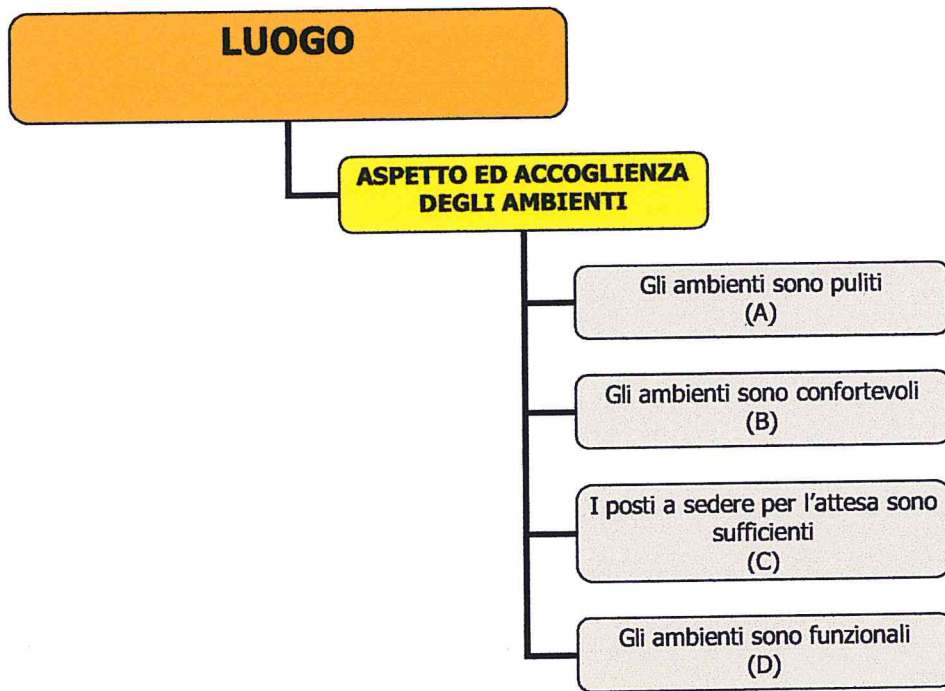


DOMANDA	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Appena soddisfatto %	Soddisfatto %	Pienamente soddisfatto %	Oltre le mie aspettative %
A	17,39	34,78	8,70	0,00	8,70	30,43
B	30,43	21,74	4,35	4,35	4,35	34,78
C	26,09	13,04	4,35	13,04	17,39	26,09

Aspetto e accoglienza degli ambienti



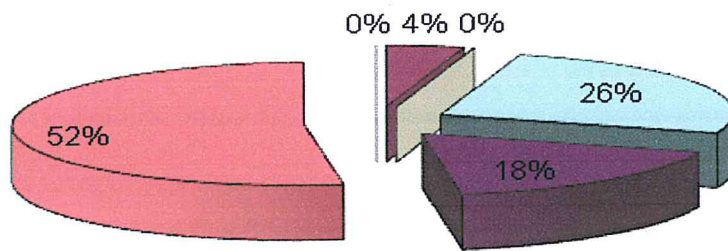
- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Appena soddisfatto
- Soddisfatto
- Pienamente soddisfatto
- Oltre le mie aspettative



DOMANDA	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Appena soddisfatto %	Soddisfatto %	Pienamente soddisfatto %	Oltre le mie aspettative %
A	4,35	13,04	26,09	13,04	13,04	30,43
B	8,70	8,70	39,13	8,70	13,04	21,74
C	0,00	13,04	39,13	13,04	0,00	34,78
D	0,00	4,35	8,70	34,78	8,70	43,48

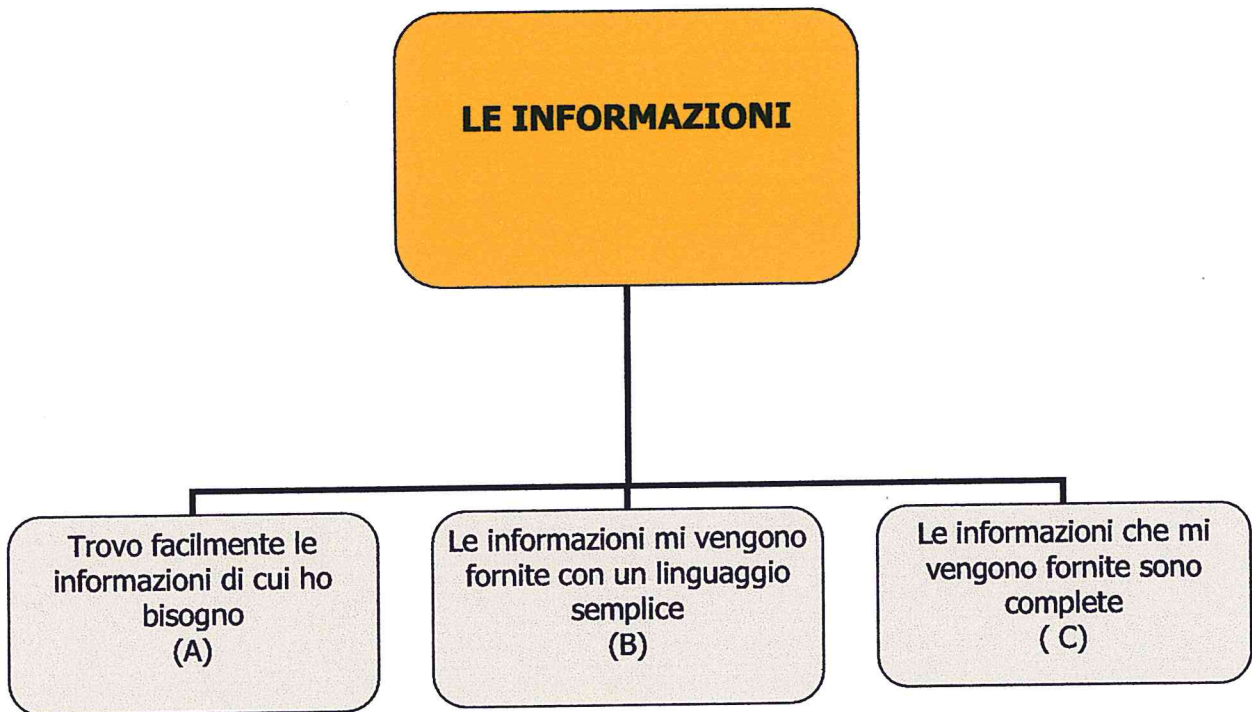


Chiarezza e completezza delle informazioni



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Appena soddisfatto
- Soddisfatto
- Pienamente soddisfatto
- Oltre le mie aspettative

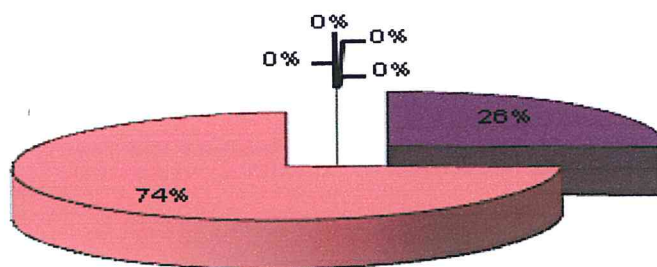
LE INFORMAZIONI



DOMANDA	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Appena soddisfatto %	Soddisfatto %	Pienamente soddisfatto %	Oltre le mie aspettative %
A	0,00	4,35	13,04	21,74	17,39	43,48
B	0,00	4,35	4,35	4,35	39,13	47,83
C	0,00	4,35	4,35	13,04	30,43	47,83

(Handwritten signature)

Competenza, cortesia e credibilità dei dipendenti



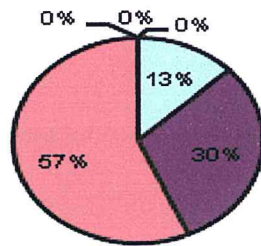
- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Appena soddisfatto
- Soddisfatto
- Pienamente soddisfatto
- Oltre le mie aspettative

LE PERSONE

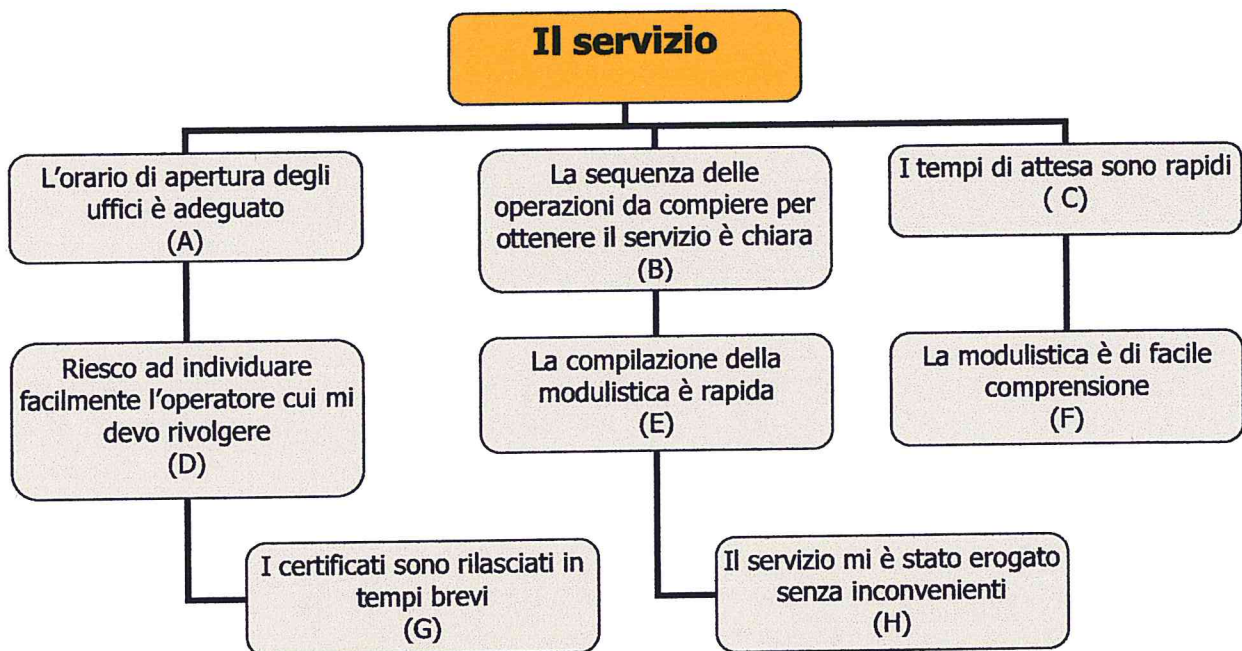


DOMANDA	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Appena soddisfatto %	Soddisfatto %	Pienamente soddisfatto %	Oltre le mie aspettative %
A	0,00	0,00	8,70	0,00	34,78	56,52
B	0,00	0,00	8,70	0,00	30,43	60,87
C	0,00	4,35	8,70	0,00	13,04	73,91

Idoneità del servizio a soddisfare le richieste degli utenti

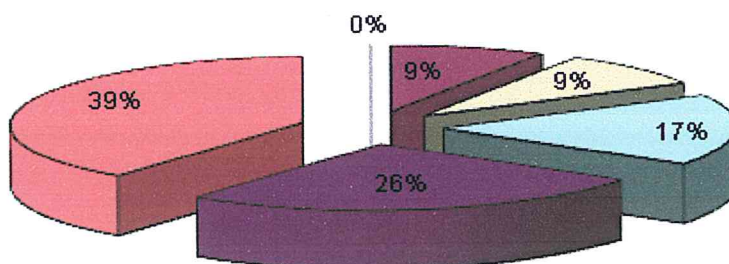


- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Appena soddisfatto
- Soddisfatto
- Pienamente soddisfatto
- Oltre le mie aspettative



DOMANDA	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Appena soddisfatto %	Soddisfatto %	Pienamente soddisfatto %	Oltre le mie aspettative %
A	0,00	8,70	8,70	30,43	17,39	34,78
B	0,00	8,70	8,70	13,04	26,09	43,48
C	0,00	4,35	13,04	4,35	39,13	39,13
D	4,35	13,04	4,35	8,70	34,78	34,78
E	0,00	0,00	4,35	17,39	39,13	39,13
F	0,00	0,00	4,35	13,04	43,48	39,13
G	0,00	8,70	8,70	30,43	17,39	34,78
H	0,00	8,70	8,70	13,04	26,09	43,48

Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente



- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Appena soddisfatto
- Soddisfatto
- Pienamente soddisfatto
- Oltre le mie aspettative

Il servizio

E' stato facile effettuare reclami/proporre suggerimenti

L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente
(A)

DOMANDA	Per niente soddisfatto %	Poco soddisfatto %	Appena soddisfatto %	Soddisfatto %	Pienamente soddisfatto %	Oltre le mie aspettative %
A	3,45	0,00	3,45	13,79	31,03	27,59