

PROVINCIA DI NOVARA

**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 2021**

PREAMBOLO

Il presente report e' da intendersi quale prosecuzione e aggiornamento dei documenti, analoghi al presente, gia' approvati negli scorsi anni (cfr. decreti nn. 71/2015, 16/2016, 26/2017, 47/2018, 33/2019, 31/2020, 10/2021).

Il report e' strutturato in tre sezioni e un'appendice:

- **nella prima si riassumono temi ed argomenti di carattere teorico**, riproponendo contenuti gia' propri di altri precedenti atti, fatti salvi i necessari aggiornamenti, al fine di una maggiore intellegibilita' di argomenti illustrati nelle sezioni successive.
- **nella seconda si presenta una disamina riguardante le azioni relative all'annualita' 2021,**
- **nella terza si espone una sintesi del conseguimento degli obiettivi** gestionali, strategici e di performance relativi all'anno 2021.

Inutile anticipare che **il nucleo fondante del presente documento sta appunto in tale ultima sezione** alla quale puo' direttamente accedere il lettore che, conoscendo la materia, volesse prescindere da contenuti perlopiu' di carattere descrittivo - generale e/o di tipo teorico-dottrinale, gia' esposti in passato e qui ripresentati a beneficio di chi non vi avesse avuto accesso precedentemente.

PRIMA SEZIONE

IL CONTROLLO DI GESTIONE ED IL CONTROLLO STRATEGICO. INTRODUZIONE

Come già ricordato nei precedenti documenti questa Provincia da tempo ha orientato la propria attività mirando a replicare 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 hanno da tempo comportato un impegno ed un interesse sempre maggiore da parte del management dell'Ente.

Cio' non solo in considerazione degli effetti della crisi economica e della scarsità di risorse pubbliche che hanno consigliato di conferire un ruolo vieppiù crescente a questo tipo di pratiche, bensì anche in considerazione della necessità/opportunità di individuare le combinazioni migliori di mezzi per dare risposte adeguate alla collettività in tal modo favorendo il processo in atto inteso a riavvicinare le istituzioni ai cittadini ed alle imprese, secondo logiche di semplificazione, snellimento e maggiore trasparenza.

Ovviamente queste azioni richiedono 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, nell'ambito di adeguate strategie di pianificazione e programmazione, accompagnate da un armonico sistema di controlli per verificarne l'attuazione.**

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 la **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 il coinvolgimento 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">• Programma di governo/priorita' di mandato• Bilancio• DUP
PROGRAMMAZIONE	Definizione degli obiettivi di performance	Amministrazione e dirigenti	<ul style="list-style-type: none">• PEG/PDO• Piano Performance
CONTROLLO	Verifica in itinere sullo stato di avanzamento dei progetti e valutazione intermedia	<ul style="list-style-type: none">• Nucleo valutazione• Dirigenti	<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">• Nucleo di Valutazione• Dirigenti	<ul style="list-style-type: none">• Rendicontazione dei risultati su indicatori di performance
	Analisi dei costi e dei sistemi alimentanti	<ul style="list-style-type: none">• Dirigenti	Report attività relative al controllo di gestione

LE RAGIONI INIZIALI DEL CONTROLLO DI GESTIONE¹

Il cammino percorso da questo Ente per addivenire all'anzidetta configurazione del sistema di controlli interni 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' avvalsa della reportistica e delle informazioni veicolate attraverso i vari settori di cui l'ente si compendia, prescindendo dall'utilizzo di software dedicati.

Il sistema, alimentato a cura dei Referenti a tal fine incaricati, favorisce l'acquisizione di conoscenze e lo sviluppo di una *cultura* funzionale per 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 CON IL CONTROLLO STRATEGICO²

Come noto il controllo di gestione, 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 numerose sono le interferenze 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 dimostra l'esecuzione.

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

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

SEZIONE II

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

Anche nel 2021, in osservanza a quanto disposto nell'ambito della disciplina riguardante il sistema dei controlli interni della Provincia, come detto impostato a seguito della delibera consiliare 3/2013, si e' cercato di **potenziare la circolarita' di esperienze fra le varie categorie di attori interni, per meglio strutturare le informazioni raccolte e rendere maggiormente fruibili i dati misurati.**

Tra difficolta' di tipo teorico pratico e con la prospettiva di favorire l'accumularsi di saperi, e comunque ancora una volta compatibilmente con le difficolta' e le incertezze del momento presente, elemento fondante del sistema di controllo gestionale e' rimasto 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 responsabilita' e centri di costo.

Va altresì rilevato che **il PEG/Piano Performance 2021 della Provincia di Novara (cfr decreto 22/2021), e' stato definito (come gia' in passato) attraverso un processo che ha visto coinvolta l'intera struttura**, con una mediazione fra il modello top down (gli organi di governo determinano 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/Piano Performance, era stato predisposto cercando di declinare obiettivi gestionali e strategici, nonche' obiettivi di miglioramento/performance previa determinazione per ciascun obiettivo di risorse umane, finanziarie e materiali all'uopo destinate.

Attraverso il sistema decentrato ed utilizzando apposite batterie di indicatori detti obiettivi sono stati successivamente oggetto di controlli in itinere per verificare la conformita' tra gli obiettivi 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 e' rilevato foriero di potenzialita' 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, gia' esplicitati nel PEG/Piano Performance si basano su parametri chiave di controllo delle politiche ed attengono perlopiu' all'efficacia gestionale dei processi, anche sotto il profilo del rispetto dei tempi.

IL CONTESTO

La Provincia di Novara, specie negli ultimi anni, ha dovuto necessariamente rivedere la propria lista di “priorita” in relazione ad attivita’ e assetto organizzativo, accompagnandola con l'adozione progressiva di adeguate misure volte al reperimento dei finanziamenti necessari per far fronte agli interventi prioritari correlati alle funzioni di propria competenza. Cio’ principalmente a causa della crisi economica e dell’indeterminatezza sul futuro dell’Ente. Nel corso del 2021, alle gia’ note difficolta’, si sono aggiunte quelle connesse al dilagare dell’epidemia da Covid 19.

Mantenere il costante aggiornamento e garantire il funzionamento della macchina provinciale ha comportato attenzione e sforzi notevoli sia a livello politico che a livello burocratico.

Obiettivo costantemente perseguito dalla Provincia e’ rimasto quello di rendere ai cittadini servizi comunque trasparenti ed efficienti.

Il tema del miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi erogati è stato infatti uno degli aspetti prioritari per l’Amministrazione, che si e’ cimentata in sempre piu’ numerosi progetti volti a reperire e gestire i finanziamenti necessari per soddisfare l’utenza nell’ambito di un complesso di azioni coordinate, pur con le difficolta’ ingenerate da dilagare della pandemia da coronavirus.

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 problematicità del percorso che la pandemia, la crisi e le riforme annunciate (e ancora non attuate) hanno reso oltremodo faticoso.

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

I DOCUMENTI PROGRAMMATICI DEL CICLO 2021 ED I CENTRI DI RESPONSABILITA'

Richiamato qui integralmente quanto già' esplicitato nei precedenti documenti, analoghi al presente, in ordine ai centri di responsabilità', si chiarisce che le attività di cui al presente report, riferibili all'anno 2021, 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 n. 29/2020** con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il documento unico di programmazione (DUP 2021/2023)
- **la deliberazione n. 5/2021** con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il **Bilancio di Previsione** (oggetto di successive variazioni di bilancio)
- **il decreto n. 22/2021 in materia di piano della performance/piano esecutivo di gestione.**

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 ogni singolo obiettivo viene descritto attraverso l'inserimento di una programmazione temporale delle azioni da intraprendere e viene dettagliato con l'individuazione di appositi indicatori finalizzati alla misurazione dei risultati.

METODOLOGIE

Ai fini di quanto esposto nella terza sezione del presente report, si ricorda che già negli scorsi anni la Provincia ha definito (e poi affinato) un proprio modello così articolato:

- **uso di un *sistema* deputato alla definizione, aggiornamento e monitoraggio dei dati relativi agli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione/Piano Performance**
- **utilizzo di *punti di raccolta decentrati* al fine di consentire la raccolta dei dati utili alla definizione degli obiettivi ed al monitoraggio degli stessi**

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

- **analisi del modello**
- **verifica in itinere del modello stesso**
- **perfezionamento della formazione dei referenti di ciascun Settore**
- **monitoraggio infra annuale e finale degli obiettivi.**

Va precisato che **la rilevazione dei risultati raggiunti e' stata effettuata attraverso il monitoraggio degli obiettivi programmati ed e' 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 e' stato quindi preventivamente indicato un intervallo di valori. A ciascun intervallo e' stata abbinata una differente percentuale di raggiungimento del risultato.

Cio' ha permesso di consuntivare in termini oggettivi ed incontestabili i vari obiettivi.

Il rendicontatore, in occasione dei monitoraggi, ha dovuto infatti "semplicemente" verificare lo stato dell'arte ed inserire nell'apposito format la percentuale corrispondente alla rilevazione effettuata, secondo i parametri fissati con il citato decreto 22/2021.

Il grado di realizzo degli obiettivi programmati, a conclusione del monitoraggio, ha mostrato un andamento regolare della gestione.

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 dai fruitori di detti servizi.

A tal riguardo, anche nel 2021, non si e' trascurato di attivare alcune iniziative di ascolto dei fabbisogni dell'utenza, i quali hanno fortemente risentito delle minacce connesse alla diffusione del contagio da covid 19.

Proprio le esperienze precedentemente condotte hanno evidenziato i vantaggi che si possono ottenere dalla capacita' 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.

Specie in questa sfavorevole congiuntura che ci impone di "fare meglio" anche quando maggiori sono gli ostacoli, si e' ritenuto indispensabile analizzare e ripianificare i processi, monitorando la soddisfazione dell'utenza utilizzando tecniche di ascolto, spesso di tipo "informale" e non necessariamente strutturate, ma pur sempre intese al coinvolgimento operativo.

CARATTERISTICHE DEL “MODELLO” 2021. INTRODUZIONE

Nelle pagine che seguono si troveranno cenni circa gli elementi caratterizzanti la gestione 2021.

In effetti, per quanto l'“entrata a regime” delle modifiche introdotte dalla Legge regionale 23/2015 ed il conseguente processo di riorganizzazione interno, assorbendo tempo, energie e risorse, avessero inizialmente indotto a procrastinare scelte fortemente impattanti relative ai temi qui rendicontati, con decreto 41/2015 si era avviato il progetto di riforma denominato “miglioramento continuo del ciclo di gestione della performance.”

Detto progetto ha ispirato anche le azioni qui rendicontate, che hanno teso ad uniformarsi ai criteri del medesimo, perfezionando l'approccio metodologico precedentemente adottato.

Per quanto principalmente finalizzato agli obiettivi di performance e alla misurazione della performance individuale, lo studio in parola ha avuto inevitabilmente ricadute anche sugli obiettivi di tipo operativo/gestionale e quindi, in termini generali, sulla materia di cui al presente documento.

In altre parole i criteri e le modalita' previste nel surrichiamato progetto ben si sono adattati sia agli obiettivi gestionali/di mantenimento che a quelli strategici e/o di miglioramento/performance.

Va ricordato che gli obiettivi di miglioramento/performance 2021 vanno ricondotti alle direttrici principali delle prioritá di mandato.

Va infine evidenziato che, gli obiettivi del 2021 erano stati definiti (la' dove possibile) pensando ad una proiezione temporale ultra annuale, in analogia ai documenti contabili di riferimento quali DUP e bilancio.

IL PERSONALE COINVOLTO NELLA GESTIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

L'entrata in vigore dapprima della Legge n. 56/2014, successivamente della Legge n. 190/2014 e quindi della L.R. n. 23/2015, avevano reso necessario ridefinire la struttura organizzativa dell'Ente, sulla scorta di una dotazione organica ripensata nel 2016, oltre che in relazione alle singole funzioni di competenza provinciale ai sensi delle disposizioni legislative in argomento, anche in considerazione dei vincoli normativi e delle problematiche contingenti.

Permanendo il depauperamento di professionalità e le problematiche connesse ad una struttura organizzativa ridotta ai minimi termini, negli ultimi anni è emersa la necessità di effettuare un'apposita verifica sulla sostenibilità delle precedenti modalità operative.

Al riguardo particolare attenzione è stata dedicata alla concertazione di una metodologia condivisa, della quale va anzitutto apprezzato lo sforzo alla sintesi ed alla chiarezza, oltre che all'immediatezza nell'intelligibilità dei dati rappresentati.

TERZA SEZIONE

Nell'ambito della presente sezione si riportano le stampe che rappresentano il vero "cuore" del documento.

Le stesse riproducono l'esito delle azioni compiute ai fini del conseguimento di ciascuno degli obiettivi individuati con decreto 22/2021.

A chiusura del presente lavoro si sottolinea che tutte le attività ricomprese nel progetto intersettoriale di performance sono stati realizzate (risultato raggiunto al 100%), mentre non tutti gli obiettivi di mantenimento sono stati completamente conseguiti, come dettagliatamente documentato in allegato.

Si invia agli appositi monitoraggi per informazioni più circostanziate sull'andamento del ciclo, limitandoci ad aggiungere in questa sede che le cause del mancato completo conseguimento perlopiù non appaiono imputabili alla struttura.

In appendice si riportano note esplicative riguardanti le criticità affrontate in sede di perseguimento degli obiettivi non pienamente conseguiti, nonché le motivazioni alle quali vengono attribuiti i risultati parziali.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2021 la percezione dell'immagine dell'Ente, così come avvertita dai relativi stakeholders, è stata informalmente rilevata in numerose occasioni pubbliche (quali cabine di regia e tavoli tematici, perlopiù gestiti "da remoto" nel rispetto delle norme "anti assembramento" dovute all'attuale fase pandemica).

In materia corre l'onere di ricordare che lo statuto della provincia (nel testo approvato nel 2015), nell'ambito delle disposizioni generali, ha riaffermato il principio della sussidiarietà orizzontale e della collaborazione con le istanze sociali ed economiche nella propria circoscrizione territoriale, anche mediante l'istituzione di organismi di confronto periodico con le forme associative delle categorie produttive e delle organizzazioni sindacali, e le aziende pubbliche presenti sul territorio (cfr. art. 1, comma 8).

In osservanza al predetto principio, gli Organi di Governo anche nel 2021 hanno promosso numerose occasioni di incontro (formalmente ed informalmente convocate) adottando le misure necessarie per raccogliere le esigenze e le opinioni dei *propri* portatori di interesse.

Nell'anno qui in attenzione sono state utilizzate tecniche *smart* di ascolto: lo sgomento conseguente all'incalzare dell'epidemia e la necessità di contrastarla senza rallentare l'erogazione di servizi all'utenza, ha infatti suggerito forme più snelle e meno strutturate per percepire e rilevare con maggiore immediatezza le esigenze della collettività e per fornire alle stesse un riscontro con modalità rapide e semplificate (per quanto probabilmente meno intrise da tecnicismi burocratici rispetto a quelle precedentemente utilizzate).

Innumerevoli e incalcolabili sono stati infatti gli incontri (talvolta in presenza, più frequentemente in modalità videoconferenza) con cui è stato attivato un confronto con gli Stakeholders dell'ente.

Sull'argomento va infine aggiunto che attraverso la procedura reclami attivata presso l'URP della Provincia nell'anno qui considerato sono pervenuti n. 23 reclami e 3 segnalazioni i cui estremi sono riportati in appendice.

ALLEGATI

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESSE
NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2021**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE)
DEGLI OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2021**

SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2021

NUOVE SOLUZIONI ORGANIZZATIVE E METODOLOGICHE COMPATIBILI COL PERDURARE DELLA PANDEMIA DA COVID 19

Le diciassette attività ricomprese nel progetto intersettoriale “NUOVE SOLUZIONI ORGANIZZATIVE E METODOLOGICHE COMPATIBILI COL PERDURARE DELLA PANDEMIA DA COVID 19” sono state oggetto di misurazione in occasione del monitoraggio intermedio (effettuato in relazione alla data del 30.06.2021) e del monitoraggio finale (effettuato in relazione alla scadenza del 31.12.2021).

In occasione del monitoraggio intermedio, del quale si è dato conto con decreto n. 121/2021, si è evidenziato il livello di realizzazione di ciascuna delle 17 attività alla scadenza sopra richiamata (30.6.2021) sintetizzando analiticamente quanto fino ad allora posto in essere.

Il monitoraggio finale ha successivamente acclarato che il progetto è stato pienamente conseguito, stante che ognuna delle 17 attività, che vengono qui a seguito elencate, è stata esaurientemente compiuta.

Attività 1:

Attivazione di protocolli che favoriscano l'interscambio di informazioni tra Enti e con l'utenza in modo dematerializzato.

Attivazione del sistema CERPA (CERTificati Pubbliche Amministrazioni) che consente la consultazione diretta del Sistema Informativo del Casellario (SIC) da parte delle amministrazioni pubbliche, ai fini dell'acquisizione dei certificati del casellario giudiziale e dell'anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato.

Attività 2:

Implementazione della dematerializzazione, attraverso il potenziamento dei pagamenti effettuabili tramite Pagopa.

PagoPA, è il sistema nazionale per i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione, attraverso il quale tutti i pagamenti effettuati da cittadini e imprese verso gli Enti pubblici si stanno gradualmente conformando a determinati standard e regole definiti da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale).

Al 1/1/2021 la Provincia di Novara ha già formalmente aderito a PagoPA e ha un servizio di incasso attivo sulla piattaforma. Obiettivo è quello di trasferire sulla piattaforma non solo gli incassi del Canone Unico Patrimoniale ma anche altri pagamenti effettuati da cittadini e imprese, anche in autoliquidazione, formando trasversalmente il personale appartenente a tutti gli Uffici e supportando l'utenza.

Attività 3:

Espletamento delle attività di carattere giuridico – amministrativo e tecnico-informatico funzionali al superamento del lavoro agile proprio della fase emergenziale, inteso quale massiccio ricorso a modalità di svolgimento della prestazione lavorativa non in presenza, mediante il progressivo sviluppo del lavoro agile quale modalità strutturalmente sostenibile di resa della prestazione lavorativa, al fine di migliorare il benessere organizzativo e di contenere i tassi di assenza negli attuali positivi valori.

A tal fine si dovrà provvedere all'implementazione delle cd. condizioni abilitanti del lavoro agile, rappresentate dalla “Salute organizzativa”,

dalla “Salute professionale”, dalla “Salute Digitale” e dalla “Salute Economico-Finanziaria”, e dei relativi indicatori, secondo quanto previsto nel POLA.

Attività 4:

Gestione delle procedure concorsuali in esecuzione tanto delle esigenze manifestate dall’Amministrazione attraverso il Piano triennale dei fabbisogni di personale, quanto delle misure di contenimento dell’emergenza epidemiologica previste dai diversi provvedimenti normativi, nonché dal “Protocollo di svolgimento dei concorsi pubblici di cui all’articolo 1, comma 10, lett. z) del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 14 gennaio 2021” n. 7293 del 03/02/2021.

Attività 5:

Svolgimento delle gare d’appalto a distanza mediante seggio telematico, ai sensi dell’art. 77, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016. Mantenimento degli standard raggiunti e perfezionamento delle modalità da remoto con riferimento all’evoluzione della normativa.

Attività 6:

Organizzazione delle attività correlate all’attuazione di progetti europei in corso nel rispetto delle misure di distanziamento. Definizione di modalità ed individuazione di strumenti di supporto per lo svolgimento dei comitati di pilotaggio, delle riunioni operative e degli eventi di comunicazione nell’ambito dei progetti finanziati dall’Unione Europa in corso

Attività 7:

Presidio contatti con l’utenza e nuove modalità di accesso agli uffici ed alle sedi provinciali. Mantenimento fino al termine del periodo emergenziale degli standard raggiunti ed integrazione delle nuove modalità di comunicazione con l’utenza con quelle tradizionali nel periodo post emergenziale, al fine di ottimizzare le possibilità di contatto, anche dematerializzato, con l’utenza.

Attività 8:

Espletamento attività della Cabina di Regia istituita con Decreto Presidenziale n.61 del 22/4/2020 per la valutazione, il monitoraggio e le indicazioni operative in materia di misure di contenimento del Covid-19 da parte dell’assistenza territoriale, nelle strutture assistenziali, socio-sanitarie e nelle Rsa fino a cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19.
Espletamento delle attività della Cabina di Regia nell’ambito del monitoraggio post emergenziale

Attività 9:

Gestione servizio civile in fase di emergenza sanitaria con modalità a distanza.
Rimodulazione dei servizi di assistenza educativa con modalità a distanza a favore degli studenti disabili delle scuole medie superiori e rimodulazione attività delle pari opportunità nei confronti dei soggetti fragili.

Attività 10:

Individuazione di nuove modalità di gestione dei servizi a favore delle associazioni sportive, dei gestori di strutture ricettive e servizi turistici.
Definizione e promozione di nuove modalità di fruizione dei beni culturali del territorio provinciale.

Attività 11:

Programmazione e realizzazione, in via coordinata e partecipata, delle attività tecnico-amministrative necessarie al fine di consentire il rientro al lavoro in presenza da parte del personale provinciale, in ottemperanza alle vigenti disposizioni in materia di sicurezza, nonché in risposta alle esigenze provenienti dall'utenza esterna. E' infatti richiesto uno sforzo organizzativo e gestionale corale per riavviare celermente, oltre che in piena sicurezza, il funzionamento in presenza delle strutture provinciali e la connessa erogazione dei servizi.

Attività 12:

Implementazione del modello organizzativo a tutela dei dati personali mediante l'effettuazione e l'aggiornamento, da parte delle strutture competenti in relazione ai trattamenti interessati, delle necessarie valutazioni di impatto sulla protezione dei dati, ai sensi dell'art. 35 RGDP, con particolare riferimento ai trattamenti implicanti l'utilizzo di nuove tecnologie.

Attività 13:

Digitalizzazione delle procedure, attraverso la cogestione delle informazioni inerenti i contratti in capo alla Provincia:

Progetto pilota in materia di digitalizzazione delle procedure volto all'inserimento e condivisione di informazioni al fine di poterne conoscere potenzialità e criticità.

Il progetto nel 2021 coinvolgerà trasversalmente il Personale dei Settori Tecnici e del Settore Risorse; se ne prevede l'implementazione negli anni a venire, conseguentemente alla prima fase esperienziale.

Attività 14:

Riordino ed avvio delle operazioni di inventariazione, selezione e scarto della documentazione archivistica presso l'immobile di proprietà della provincia sito in Novara, Corso Cavallotti 29/31.

Nel quadro di riorganizzazione degli spazi, anche in funzione di possibile alienazione dei locali succitati, si rende urgente avviare il riordino della documentazione ivi allocata, previa comunicazione ai Soggetti produttori (riconducibili ad uffici già provinciali ed ora regionali).

Il programma di intervento andrà definito, conformemente alle disposizioni del del D.lgs. n. 42/2004 e s.m.i., in accordo con la Soprintendenza Archivistica e bibliografica del Piemonte.

Attività 15:

Attività connesse alle elezioni per il rinnovo del Consiglio provinciale

In mancanza di una modifica della normativa di riferimento (preannunciata ma tuttora non intervenuta) per le Province (quali la Provincia di Novara) con gli organi in scadenza nel 2021, la disciplina prevista al riguardo resta quella indicata all'art. 1, comma 79, della legge 56/14, per la quale:

“L'elezione del presidente della provincia e del consiglio provinciale ai sensi dei commi da 58 a 78 è indetta e si svolge ... entro novanta giorni dalla scadenza per fine del mandato ovvero dalla decadenza o scioglimento anticipato degli organi provinciali ...”.

Si renderà perciò necessario garantire compatibili con la situazione sanitaria in atto:

- le azioni preliminari alle elezioni (p.e. predisposizione registro elettori; provvedimenti relativi all'individuazione del numero e composizione dei seggi, nomina dell'Ufficio elettorale, indizione dei comizi elettorali; predisposizione schede di votazione; allestimento
-

seggi, ammissione delle liste, etc)

- il presidio delle operazioni di voto, specie a cura dei componenti dell'ufficio elettorale
- la verbalizzazione delle operazioni elettorali e dell'esito del voto
- le azioni conseguenti alla proclamazione degli eletti (provvedimento di convalida degli eletti, aggiornamento anagrafe amministratori, decreti nomina consiglieri delegati, ridefinizione commissioni consiliari, delibera indirizzi per la nomina dei rappresentanti provinciali, etc)

Attività 16:

realizzazione portale per la pubblicazione dei progetti oggetto di consultazione pubblica per i procedimenti di VIA in base alla vigente normativa

In adeguamento alla vigente normativa che richiede la massima trasparenza e diffusione delle informazione al pubblico si rende necessario garantire un adeguato strumento di consultazione e archivio. Si procederà con:

- definizione delle specifiche tecniche
- test delle interfacce e dello strumento
- pubblicazione prototipo e validazione

Attività 17:

Studio di fattibilità per l'estensione dell'utilizzo dell'infrastruttura informatica utilizzata per il portale per implementare ulteriori servizi quali pubblicazione istanze di concessione idrica, repertorio cartografico, albi provinciali gestori rifiuti

Al fine di ottimizzare l'uso delle risorse informatiche, di conservare in sicurezza e di valorizzare i dati disponibili si procedere a valutare come estendere l'utilizzo della piattaforma informatica definendo, in collaborazione e con il supporto dell'ufficio informativo, le specifiche tecniche ed i costi per l'implementazione della piattaforma VIA.

SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2021

FUNZIONE AFFARI ISTITUZIONALI (SEGRETERIA, PROTOCOLLO, ARCHIVIO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO ORGANI ISTITUZIONALI)			
Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1	Attività connesse all'iter degli atti amministrativi	50%	100%
Ob.2	Attività di assistenza agli organi dell'Ente	100%	100%
Ob.3	Gestione delle convocazioni delle Commissioni Consiliari Permanenti e della Conferenza Capigruppo	100%	100%
Ob.4	Estrazione atti ai fini di controlli interni	50%	100%
Ob.5	Attività connesse alla nomina dei rappresentanti provinciali in enti, aziende, istituzioni	On	On
Ob.6	Attività connesse al peg/piano performance, nonché alla relazione sulle performance	100%	100%
Ob.7	Assistenza all'utenza interna ed interventi di "perfezionamento" della procedura "Sfera" utilizzata ai fini della digitalizzazione degli atti amministrativi	On	On
Ob.8	Adempimenti connessi agli obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici previsti dal D.Lgs 33/2013	On	On
Ob.9	Svolgimento delle attività connesse al sistema controllo del conseguimento obiettivi e alle operazioni correlate al sistema decentrato di monitoraggio e misurazione	50%	100%
Ob.10	Attività di segreteria del Segretario Generale	On	On
Ob.11a	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in partenza per la corrispondenza a firma degli amministratori, previo controllo del rispetto delle disposizioni relative alla verifica dei documenti	100%	100%
Ob.11b	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in arrivo per tutto l'Ente	100%	100%
Ob.11c	Gestione protocollo e corrispondenza: gestione piattaforma fattura elettronica	100%	100%
Ob.12	Gestione archivio	On	On
Ob.13	Supporto all'attività del Presidente	On	On
Ob.14	Attività connesse all'invio in conservazione del registro giornaliero di protocollo, dei provvedimenti amministrativi e delle fatture passive	60%	100%

FUNZIONE TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE			
Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1a	Autorizzazioni in materia di rifiuti: istruttoria e/o rilascio dei provv. art. 208 D.Lgs. 152/06	100%	100%
Ob.1b	Autorizzazioni in materia di rifiuti: provvedimenti di diffida, sospensione e revoca delle autorizzazioni compresi l'avvio del procedimento	75%	100%
Ob.1c	Autorizzazioni in materia di rifiuti: verifica garanzie finanziarie	75%	100%
Ob.1d	Autorizzazioni in materia di rifiuti: autorizzazioni Reg.to CE n. 1013/2006	75%	100%
Ob.2	Gestione contenzioso amministrativo acque e rifiuti	100%	100%
Ob.3	Bonifica dei siti inquinati	100%	100%
Ob.4	Autorizzazioni in materia ambientale	100%	100%
Ob.5	Controllo impianti termici	75%	100%
Ob.6a	Autorizzazioni in materia di Energia: autorizzazione unica in materia di oleodotti e metanodotti e successivi atti espropriativi	100%	100%
Ob.6b	Autorizzazioni in materia di Energia: impianti di produzione d'energia	50%	50%
Ob.6c	Autorizzazioni in materia di Energia: concessione per depositi oli minerali/provvedimenti connessi	25%	25%
Ob.7	Promozione di tutela e sostenibilità ambientale	0%	100%
Ob.8	Osservatorio Provinciale Rifiuti	N.Q.	100%
Ob.9	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA e VAS)	100%	100%
FUNZIONE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E ACQUE			
Ob.1	Pareri ai sensi della L.R. 56/77 e smi: Varianti Parziali, Art. 1.7 del P.T.P. DCR 383-28587/2004; D.Lgs 114/98 e L.R. 28/99 (Programmi Unitari di Coordinamento (PUC) e localizzazioni commerciali)	80%	100%
Ob.2	Pareri in Conferenza di Copianificazione/Conferenza di Servizi	80%	100%
Ob.3	Partecipazioni in Conferenze di Servizi, Conferenze di Pianificazione, Nucleo Tecnico di VIA/VAS	70%	100%
Ob.4	Supporto ai Comuni/altri Enti per: adeguamento al Piano Territoriale Provinciale; adeguamento al Piano Paesistico del Terrazzo Novara – Vespolate; realizzazione della Rete Ecologica; rapporti con la pianificazione sovraordinata	100%	100%
Ob.5sub1	Autorizzazioni: licenze di attingimento d'acqua	100%	100%
Ob.5sub2	Autorizzazioni: ricerca di acque sotterranee	90%	100%
Ob.6	Concessioni di derivazione d'acqua	100%	100%
Ob.7	Autorizzazioni provvisorie alla derivazione, subingressi, chiusure pozzi, rinunce di derivazioni, restituzioni cauzioni	100%	100%
UFFICIO DIFESA DEL SUOLO, CON SPECIFICO RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ ESTRATTIVE			
Ob.1	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA, VAS, prevalutazione art. 6 c. 9)	50%	100%
Ob.2	Gestione di procedimento per il rilascio di Autorizzazioni in materia di Attività Estrattive	80%	100%
Ob.3	Aggiornamento Banca Dati Attività Estrattive regionale (BDAE)	80%	100%
Ob.4	Gestione degli oneri residuali del diritto di escavazione ex c.7 art.26 L.R. 23/2016	Off	100%
Ob.5	Gestione della procedura di accertamento e verifica della vigenza delle garanzie fideiussorie ex art.33 L.R. 23/2016 versate a favore della Provincia	On	100%
Ob.6	Ricognizione e avvio procedura ex L. 689/81 per i provvedimenti sanzionatori su illeciti in attività estrattive (L.R. 23/2016 e VIA) per anni 2016-2017	50%	100%

UFFICIO CACCIA E PESCA

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1sub1	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni per: - zone di addestramento cani e gare per cani da caccia - allevamenti di fauna selvatica a scopo alimentare, di ripopolamento e amatoriale - autorizzazioni per cattura e inanellamento animali a scopo scientifico - corsi di formazione in materia ittica, venatoria e ambientale	100%	100%
Ob.1sub2	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni ai sensi delle leggi regionali 37/06, 32/82 e 24/07: - asciutte e lavori in alveo - semine fauna ittica gare di pesca - uso generatore per cattura pesci - attività di pescaturismo e licenze a imprenditori ittici - attività a fini didattici e scientifici e per giornate di studio	100%	100%
Ob.1sub3	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni ai sensi del D.Lgs 112/98 – nomine di guardia giurata volontaria ittica e venatoria	80%	100%
Ob.1sub4	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni: esami venatori	80%	100%
Ob.2sub1	Convenzioni/piani: convenzioni per la gestione delle zone R.C. e delle oasi di protezione previste dal piano faunistico venatorio provinciale	Fatto	Fatto
Ob.2sub2	Convenzioni/piani: convenzioni con associazioni per la cura della fauna selvatica ritrovata ferita	Fatto	Fatto
Ob.2sub3	Convenzioni/piani: convenzioni con Parchi e Riserve Naturali per attività di protezione naturalistica e vigilanza	Fatto	Fatto
Ob.2sub4	Convenzioni/piani: predisposizione, organizzazione e autorizzazioni per l'attuazione di piani di contenimento numerico di fauna selvatica	Fatto	Fatto
Ob.3	Concessione risarcimenti e contributi	80%	100%
Ob.4sub1	Gestione del contenzioso/verbali: procedura di notificazione e gestione dei verbali elevati dagli addetti alla vigilanza volontaria ittica venatoria e delle Guardie Ecologiche Volontarie	80%	100%
Ob.4sub2	Gestione del contenzioso/verbali: gestione dell'attività di coordinamento delle guardie volontarie ecologiche venatorie e ittiche	80%	100%
Ob.5	Predisposizione programmi settimanali contenimento fauna selvatica in collaborazione con Polizia Provinciale	100%	100%

POLIZIA PROVINCIALE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1	Attuazione n. 4 piani di contenimento fauna selvatica (cinghiali, cornacchie, colombi, nutrie)	75%	100%
Ob.2	Predisposizione programmi settimanali contenimento fauna selvatica in collaborazione con l'Ufficio Caccia e Pesca	100%	100%
Ob.3	Incidenti stradali provocati da fauna selvatica	100%	100%
Ob.4	Attività di vigilanza sul territorio nelle varie materie di competenza (caccia, pesca, ambiente e viabilità)	75%	100%
Ob.5	Gestione degli acquisti, abbonamenti e collegamenti a banche dati, esercitazioni tiro a segno manutenzione veicoli e relativi provvedimenti	100%	100%
Ob.6	Gestione verbali codice della strada anche a seguito di segnalazione di personale del Settore Viabilità inerenti ad irregolarità autorizzative di impianti pubblicitari e relativo iter	100%	100%
Ob.7	Gestione verbali inerenti a violazioni di caccia pesca e ambiente e relativo iter	100%	100%
Ob.8	Gestione della fase di riscossione coattiva dei verbali con emissione dei relativi ruoli e gestione dei pagamenti	50%	100%
Ob.9	Attivazione del Gruppo Cinofilo	Non Fatto	Cfr. Allegato criticità obiettivi di PEG 2021

UFFICIO TRASPORTI

Ob.1	Programmazione e pianificazione della Gestione Trasporto Pubblico Locale su gomma e lacuale – Gestione di servizi ferroviari sostitutivi effettuati mediante autobus	100%	100%
Ob.2	Autorizzazioni, organizzazione e revocche in materia di trasporto pubblico e privato	70%	100%
Ob.3	Funzioni amministrative sulla navigazione interna. L.R. 44/2000 e L.R. 5/2001 Iscrizione nell'Elenco Nautico e il rilascio dei contrassegni identificati per i natanti non immatricolati che navigano sui laghi Verbano (Maggiore) e Ceresio, ai sensi della Legge 15/11/2011 n. 203 e dell'art. 17 del Regolamento internazionale per la navigazione sui laghi Verbano (Maggiore) e Ceresio	90%	100%
Ob.4	Vigilanza	60%	100%
Ob.5	Esami idoneità professionale per trasporti merci e persone	0%	100%

UFFICIO TURISMO, CULTURA, SPORT

Ob.1	Attività statistica, tenuta di albi ed elenchi. Riconoscimento Comuni turistici	50%	75%
Ob.2	Coordinamento turistico e valorizzazione del territorio	On 50%	On
Ob.3	Agenzie di viaggio e professioni turistiche, corsi di formazione e aggiornamento per operatori turistici	50%	100%
Ob.4	Adesione a istituzioni culturali e turistiche	100%	100%
Ob.5	Assegnazione palestre e impianti sportivi di proprietà provinciale, sportello sport e impiantistica sportiva	50%	75%
Ob.6	Valorizzazione attività e strutture sportive	50%	100%

FUNZIONE PROGRAMMAZIONE PROVINCIALE DELLA RETE SCOLASTICA, PARI OPPORTUNITÀ, POLITICHE GIOVANILI

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1a	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: interventi per realizzare nuovi indirizzi scolastici al fine di razionalizzare l'offerta formativa	On 40%	On
Ob.1b	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: predisposizione del piano provinciale di organizzazione della rete scolastica e dell'offerta formativa integrata	On 20%	On
Ob.2a	Gestione servizi assistenza e trasporto disabili scuole medie superiori: raccolta dati trasmessi da Comuni e Consorzi relativi agli studenti disabili e programmazione finanziaria nell'ambito dell'attuazione della L.R. 28/2007 sul diritto allo studio	On 50%	On
Ob.2b	Gestione servizi assistenza e trasporto disabili scuole medie superiori: servizio trasporto e assistenza studenti disabili	On 50%	On
Ob.3	Iniziative e progetti con le scuole	100%	100%
Ob.4a	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): presa in carico di tutti i casi anche in collaborazione con i componenti Protocollo contro la violenza e altri organismi interessati	70%	100%
Ob.4b	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): gestione Nodo provinciale antidiscriminazione in raccordo con Centro Regionale Antidiscriminazioni, coordinamento rete antidiscriminazione e punti informativi	90%	100%
Ob.4c	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): supporto alla Consigliera di Parità	70%	100%
Ob.4d	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): attività di contrasto alle discriminazioni e per le pari opportunità	70%	100%
Ob.4e	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): partecipazione alla gestione del Centro provinciale antiviolenza	On 50%	100%
Ob.4f	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): attività di supporto all'Organismo di Composizione delle Crisi	70%	100%
Ob.4g	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): attività di gestione delle Pari Opportunità anche in regime di sussidiarietà	On 50%	On
Ob.5a	Progetti per i giovani e Servizio Civile: partecipazione a progetti e iniziative a favore dei giovani. Gestione dei progetti	100%	100%
Ob.5b	Progetti per i giovani e Servizio Civile: partecipazione alla progettazione, selezione, monitoraggio stage e pubblicazione sul territorio Servizio Civile Universale	On 100%	On

UFFICIO AVVOCATURA

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1	Attività Giudiziale	75%	100%
Ob.2a	Attività stragiudiziale: rilascio pareri	100%	100%
Ob.2b	Attività stragiudiziale: varie: pratiche assicurative, transazioni, recupero crediti ecc...	100%	100%
FUNZIONE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE			
Ob.1	Predisposizione di bilancio di previsione e conto del bilancio	50%	100%
Ob.2	Gestione entrate e spese correnti	50%	100%
Ob.3	Predisposizione ed invio telematico di certificazioni contabili e fiscali	50%	100%
Ob.4	Gestione cassa economale, servizi economali, tenuta inventario beni mobili	50%	100%
Ob.5	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	50%	100%
Ob.6	Gestione dei tributi di competenza provinciale	40%	100%
Ob.7	Gestione degli adempimenti relativi alle società partecipate	50%	100%
Ob.8	Mantenimento degli standard qualitativi in essere, attraverso un'adeguata gestione delle variabili connesse alla continua evoluzione normativa ed alla carenza di personale	50%	100%
FUNZIONE RISORSE UMANE E STRUMENTALI, ORGANIZZAZIONE			
Ob.1a	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione giuridico-amministrativa del personale, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	50%	100%
Ob.1b	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione previdenziale del personale, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	50%	100%
Ob.1c	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione economica del personale, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	50%	100%
Ob.1d	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle relazioni sindacali, supporto alla valutazione del personale e applicazione dei relativi istituti contrattuali, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	50%	100%
Ob.1e	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione dei procedimenti disciplinari e del contenzioso in materia di personale	50%	100%
Ob.1f	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione degli adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza	75%	100%
Ob.1g	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle attività connesse alla sicurezza sul lavoro, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	50%	100%
Ob.1h	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione degli adempimenti statistici in materia di personale, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	50%	100%

segue FUNZIONE RISORSE UMANE E STRUMENTALI, ORGANIZZAZIONE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1i	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle attività connesse all'applicazione del GDPR 2016/679, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1l	Adempimenti relativi alla gestione del personale: pubblicazione di atti all'albo pretorio on line	50%	100%
Ob.1m	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione procedure concorsuali	50%	100%
Ob.2a	Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera: regolazione dell'accesso del pubblico, servizio di rappresentanza e scorta al Gonfalone dell'Ente, centralino telefonico, operazioni di tipo ausiliario, notificazione di atti	50%	100%
Ob.2b	Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera: adempimenti amministrativi relativi alla gestione dei mezzi dell'Ente, anche mediante la collaborazione e l'interscambio, nel rispetto dell'equivalenza delle mansioni esigibili, con i colleghi di altri Uffici del Settore; conduzione di automezzi	Cfr. Allegato criticità obiettivi di PEG 2021	
Ob.3a	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sistemistica sistema informativo anche in ottemperanza della normativa sulla protezione dei dati personali	50%	100%
Ob.3b	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione diretta o coordinamento assistenza software in esercizio anche in ottemperanza della normativa sulla protezione dei dati personali	50%	100%
Ob.3c	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sito internet anche in ottemperanza della normativa sulla protezione dei dati personali	50%	100%

FUNZIONE URP ASSISTENZA AMMINISTRATIVA ENTI LOCALI, SERVIZI EUROPEI DI AREA VASTA, STAZIONE UNICA APPALTANTE

Ob.1	Informazione sui servizi, accesso agli atti e gestione reclami	100%	100%
Ob.2	Ricerca e studio di programmi europei, nazionali e regionali e fondazioni per verificare possibilità di finanziamento	60%	100%
Ob.3	Gestione delle gare di appalto per i Comuni in qualità di SUA e per la Provincia quale stazione appaltante	70%	100%

FUNZIONE CONTRATTI, CONTENZIOSO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO SERVIZI TECNICI

Ob.1a	Gestione contratti contenzioso e sinistri: razionalizzazione delle procedure contrattuali, adeguamento all'evoluzione normativa Redazione contratti (atti pubblici, scritture private, disciplinari di incarico, convenzioni concessioni demaniali, contratti di locazione e comodati, contratti assicurativi)	100%	100%
Ob.1b	Gestione contratti contenzioso e sinistri: affidamento e gestione incarichi a legali esterni nonché affidamento incarichi giudiziali ed extragiudiziali all'avvocatura interna e supporto all'ufficio avvocatura anche nella redazione di pareri e di proposte di transazione	100%	100%
Ob.1c	Gestione contratti contenzioso e sinistri: gestione danni derivanti da responsabilità civile verso terzi e gestione sinistri dai quali derivano danni alla proprietà provinciale predisposizione e archiviazioni rapporti riguardanti sinistri avvenuti su strade	100%	100%
Ob.1d	Gestione contratti contenzioso e sinistri: gestione Albo fornitori	0%	0%

segue FUNZIONE CONTRATTI, CONTENZIOSO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO SERVIZI TECNICI

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.2a	Gestione pratiche Settori Tecnici e relativi atti amministrativi (Pianificazione lavori pubblici, programmazione edilizia scolastica, gestione in economia di servizi e forniture, deliberazioni, decreti e determine, subappalti Gestione procedure affidamento tramite MEPA) Supporto alle attività di rendicontazione dei finanziamenti: attività di programmazione controllo e amministrazione proposte di decreto per approvazione studi fattibilità, progetti preliminari, definitivi, esecutivi, atti per sdemanializzazione, ecc... e predisposizioni deliberazioni gestione procedimenti espropriativi, supporto specialistico con particolare riferimento all'evoluzione normativa	100%	100%
Ob.2b	Gestione pratiche Settori Tecnici e relativi atti amministrativi (Pianificazione lavori pubblici, programmazione edilizia scolastica, gestione in economia di servizi e forniture, deliberazioni, decreti e determine, subappalti Gestione procedure affidamento tramite MEPA) Supporto alle attività di rendicontazione dei finanziamenti: atti per approvazione spesa, determinazioni a contrarre per lavori, servizi compresi incarichi professionali, forniture, atti di liquidazione, monitoraggio stato dei pagamenti e delle fatture emesse dalle ditte fornitrici, approvazioni avvisi compresi atti per pubblicazioni, lettere di invito, procedure espropriative compreso decreto esproprio	100%	100%
Ob.2c	Gestione pratiche Settori Tecnici e relativi atti amministrativi (Pianificazione lavori pubblici, programmazione edilizia scolastica, gestione in economia di servizi e forniture, deliberazioni, decreti e determine, subappalti Gestione procedure affidamento tramite MEPA) Supporto alle attività di rendicontazione dei finanziamenti: attività conseguente alle aggiudicazioni di lavori, servizi e forniture, incarichi professionali, approvazione perizie di variante e suppletive, predisposizione di certificazioni e attestazioni nonché autorizzazioni al subappalto	50%	50%
Ob.2d	Gestione pratiche Settori Tecnici e relativi atti amministrativi (Pianificazione lavori pubblici, programmazione edilizia scolastica, gestione in economia di servizi e forniture, deliberazioni, decreti e determine, subappalti Gestione procedure affidamento tramite MEPA) Supporto alle attività di rendicontazione dei finanziamenti: attività di rendicontazione conseguente l'ottenimento di finanziamenti	0%	0%
Ob.3a	Gestione richieste occupazione suolo pubblico (concessioni, licenze, autorizzazioni, nulla osta e pareri negativi, cartelli pubblicitari): rilascio concessioni e nulla osta per lavori di posa cavi e condutture, attraversamenti e allacciamenti e di apertura accessi carrai e/o pedonali, previa relativa istruttoria, regolarizzazione contabile e registrazione dati; gestione atti - rivalutazione, volturazione, svincolo cauzioni	90%	90%
Ob.3b	Gestione richieste occupazione suolo pubblico (concessioni, licenze, autorizzazioni, nulla osta e pareri negativi, cartelli pubblicitari): gestione Cartelli Pubblicitari: rilascio autorizzazioni e comunicazione avvisi parere negativo e negativo definitivo per la posa e/o il mantenimento di mezzi pubblicitari su strade provinciali, all'interno e/o esterno del centro abitato lungo le strade provinciali. Trasmissione Provvedimenti negativi definitivi	50%	50%
Ob.4	Gestione richieste relative a transiti eccezionali (Autorizzazioni, proroghe, rinnovi, nulla osta trasporti eccezionali e macchine agricole, rilascio nulla osta ad altre Province, rinnovi transiti periodici)	100%	100%

FUNZIONE ISTITUTI D'ISTRUZIONE SECONDARIA E PATRIMONIO

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1	Ricognizione del patrimonio immobiliare, programmazione interventi e soluzioni strategiche	60%	100%
Ob.2	Attività di verifiche ed accertamenti con sopralluoghi e/o valutazioni tecniche	60%	100%
Ob.3	Gestione in economia di lavori forniture e servizi per manutenzione edifici di competenza provinciale	60%	100%
Ob.4	Gestione attività tecnico contabile	40%	100%
Ob.5	Progettazione Interventi	0%	100%
Ob.6	Gestione attività tecnico/documentale per ottenimento di autorizzazioni, titoli abilitativi per lo svolgimento dell'attività edile	50%	100%
Ob.7	Attività di rendicontazione finanziamenti	100%	100%
Ob.8	Gestione problematiche indotte dalla pandemia	30%	100%

FUNZIONE VIABILITA'/UFFICIO SICUREZZA STRADALE

Ob.1sub1	Centro di monitoraggio, controllo incidenti stradali Redazione report statistico incidentalità: Il centro di monitoraggio attuerà la propria funzione mediante un supporto ad altri enti e forze dell'ordine sia per la raccolta dei dati sull'incidentalità che per problematiche relative al Piano Provinciale della Sicurezza Stradale. Successivamente l'ufficio provvederà al controllo e alla validazione dei dati inseriti sulla piattaforma web TWIST (gestita dalla Regione Piemonte) e su altri sistemi informatizzati	50%	100%
Ob.1sub2	Centro di monitoraggio, controllo incidenti stradali Redazione report statistico incidentalità: elaborazione dei dati disaggregati dell'incidentalità stradale in provincia di Novara relativi all'anno precedente ai fini di produrre un report statistico	50%	100%
Ob.2	Gestione catasto strade	100%	100%

FUNZIONE VIABILITA'/UFFICIO AUTORIZZAZIONI/CONCESSIONI

Ob.1	Concessioni e nulla osta di occupazioni di suolo pubblico e autorizzazioni e nulla osta per posa cartelli pubblicitari	100%	100%
Ob.2	Ordinanze ed autorizzazioni	100%	100%

FUNZIONE VIABILITA'/UFFICIO MANUTENZIONE STRADE

Ob.1	Manutenzione ordinaria	60%	100%
Ob.2	Redazione progetti di sistemazione/manutenzione ordinaria e straordinaria strade provinciali	75%	100%
Ob.3	Individuazione e predisposizione delle procedure affidamento lavori pubblici	80%	100%
Ob.4	Direzioni lavori	80%	100%
Ob.5	Contabilità lavori	80%	100%
Ob.6	Collaudi e certificati di regolare esecuzione	80%	100%
Ob.7	Vigilanza e controllo	90%	100%
Ob.8	Pratiche stradali, reliquati e competenze	50%	100%

FUNZIONE VIABILITA'/UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/06/2021	II monitoraggio 31/12/2021
Ob.1	Sistema di allertamento	100%	100%
Ob.2	Contatti di Emergenza	50%	100%
Ob.3	Programma e Piano Provinciale integrato di Protezione Civile	60%	100%
Ob.4	Gestione servizio reperibilità H24 svolto da personale regionale e provinciale	50%	100%

APPENDICE

- **MOTIVAZIONI MANCATO RAGGIUNGIMENTO E/O CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PEG 2021**
- **RIEPILOGO PROTOCOLLO RECLAMI 2021**

**MOTIVAZIONI MANCATO RAGGIUNGIMENTO E/O CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI
OBIETTIVI DI PEG 2021**

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2021
Funzione Tutela e Valorizzazione Ambientale	Ob.6b Impianti di produzione di energia	Assenza istanze	50%
	Ob.6c Concessione per depositi oli minerali/provvedimenti connessi	Assenza istanze	25%
Polizia Provinciale	Ob.9 Attivazione del Gruppo Cinofilo	La formazione del Personale è stata fatta	Fatto
		Non è stato possibile immettere in servizio il cane in quanto non ha raggiunto l'età adeguata	Non Fatto
Ufficio Turismo, Cultura, Sport	Ob.1 Attività statistica tenuta di albi ed elenchi Riconoscimento Comuni turistici	La conclusione dell'attività di rilevazione è prevista per il mese di maggio dell'anno successivo	75%
	Ob.5 Assegnazione palestre e impianti sportivi di proprietà provinciale, sportello sport e impiantistica sportiva	La normativa sull'emergenza sanitaria ha limitato la possibilità di autorizzare l'utilizzo delle strutture sportive da parte delle associazioni	75%
Funzione Risorse Umane e Strumentali, organizzazione	Ob.2b Adempimenti amministrativi relativi alla gestione dei mezzi dell'Ente, anche mediante la collaborazione e l'interscambio, nel rispetto dell'equivalenza delle mansioni esigibili, con i colleghi di altri Uffici del Settore; conduzione di automezzi	A seguito dell'affidamento della direzione del Parco Macchine ai Servizi Tecnici, si è provveduto ad assicurare la massima collaborazione agli Uffici subentranti nell'espletamento dei vari adempimenti relativi alla gestione dei mezzi	--

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2021
Funzione Contratti, Contenzioso, Supporto Amministrativo Servizi Tecnici	Ob.1d Gestione Albo Fornitori	Problematiche relative alla fase di avvio della procedura Carenza di personale dovuta in particolare al trasferimento "temporaneo" di una unità (su n. 2 assegnate al servizio) presso altro servizio	0%
	Ob.2c Attività conseguente alle aggiudicazioni di lavori, servizi e forniture, incarichi professionali, approvazione perizie di variante e suppletive, predisposizione di certificazioni e attestazioni nonché autorizzazioni al subappalto	Mancata trasmissione completa da parte dei settori tecnici e mancato visto regolarità contabile Carenza di personale	50%
	Ob.2d Attività di rendicontazione conseguente l'ottenimento di finanziamenti	Carenza di personale	0%
	Ob.3a Rilascio concessioni e nulla osta per lavori di posa cavi e condutture, attraversamenti e allacciamenti e di apertura accessi carrai e/o pedonali, previa relativa istruttoria, regolarizzazione contabile e registrazione dati; gestione atti - rivalutazione, volturazione svincolo cauzioni	Mancata: trasmissione di integrazioni da parte dei richiedenti predisposizione di scheda tecnica richiesta da parte ditte carenza di personale	90%
	Ob.3b Gestione cartelli pubblicitari: rilascio autorizzazioni e comunicazione avvisi parere negativo e negativo definitivo per la posa e/o il mantenimento di mezzi pubblicitari su strade provinciali, all'interno e/o esterno del centro abitato lungo le strade provinciali. Trasmissione provvedimenti negativi definitivi	Mancata: trasmissione di integrazioni da parte dei richiedenti predisposizione di scheda tecnica richiesta da parte ditte carenza di personale	50%

PROTOCOLLO RECLAMI 2021

Numero	Data	Richiedente	Oggetto	Ufficio Competente	Protocollo interno	Esito
1	07.01.2021	ing. Paoletti Comune Novara	LUCI ACCESE C/O ISTITUTO BELLINI VIA CRIMEA	Edilizia	341	
2	07.01.2021	Cristian Consonni	Segnalazione danno dopo sgombro neve	Viabilità e Tributi	Email	Risposto con email da viabilità
3	25.01.2021	Michela Di Domenico	Alterazione manto stradale S.P. 211 Vespolate	Viabilità	1884	Risposto con prot 2616/2021
4	08.02.2021	Comando di Polizia Locale di Novara – Agente Ambrosi	Buca pericolosa sulla SP 211 - Via XXIII Marzo 1849 n° 490 dir. Garbagna N.se	Viabilità	3548	
5	11.02.2021	Bellini Simona	Mancanza di segnalazione mediante cartelli stradali e specchi lungo la SP 83 “Cameri – Caltignaga”	Viabilità	4011	Risposto con prot. 6645/2021
6	11.02.2021	Ealixir – Legal Department	RICHIESTA DEINDICIZZAZIONE ARTICOLI	URP – Informativo	4119	Risposto con prot. 4514/2021
7	15.02.2021	Domenico Rana	SP211 “della Lomellina” Ampliamento tratta Novara-Garbagna Novarese	Viabilità	4292	Risposto con prot. 5295/2021
8	02.03.2021	Studio Legale Rossi - Borgomanero	Istanza di cancellazione dati personali ed esercizio diritto all’oblio ai sensi dell’art. 17 del REG. UE 27.04.2016 n. 679/2016 – sig. Massimo Antonelli	URP – Informativo	5950	Risposto con prot. 6272/2021 e 9739/2021
9	31.03.2021	Club per l’UNESCO Terre del Boca	Strada Traversagna SP 32 - Muretti a secco a rischio per Interventi manutentivi	Viabilità	9376	Risposto con prot. 9081/2021

10	19.04.2021	Mirko Apruzzese	Asfalto pericoloso via per Vercelli	Viabilità	11137	
11	22.04.2021	Rusca Agata	Segnaletica nuova circonvallazione di Fara	Viabilità	11620	
12	17.05.2021	Polizia Municipale di Cameri	Pericolosità S.P. 2 intersezione S.S. 703	Viabilità	14301	Risposto con prot. 25610/2021
13	25.05.2021	Guelpa Fabrizio	Pericolosità S.P. Biandrate – S. Nazzaro Sesia per erba alta	Viabilità	15233	Risposto con e-mail ufficio Viabilità del 26.05.2021
14	04.06.2021	Ubezio Milena	pericolosità S.P. 6 per erba alta	Viabilità	16129	
15	10.06.2021	Enrici	Erba alta lungo SP 23	Viabilità	16655	
16	27.06.2021	Silvano Collodo	Piante secche che appoggiano sui fili della linea telefonica in prossimità della rotonda di Fara Novarese	Viabilità		Risposto con prot. 18505/2021 e inoltrata ad Anas (vedi anche prot. 19677)
17	01.07.2021	Brizzi Luigi	Segnalazione SP229 del “Lago d’Orta”	Viabilità		Risposto con prot. 18681
18	06.08.2021	Fontaneto	Guard-rail divelto ponte - Fontaneto d'Agogna via stazione 27/29	Viabilità	22359	Risposto con prot n. 27903
19	11.08.2021	Jones W. B.	Segnalazione taglio alberi in prossimità casello autostradale A26 “Arona”	Viabilità		Risposto con prot. 22846
20	03.09.2021	Baccin Marino	Illuminazione spenta	Viabilità	24604	Risposto ufficio Viabilità con email il 25.10.2021
21	13.09.2021	Lorena Ferraris	Segnalazione di scarsa visibilità SP12-via Cesare Battisti, Vicolungo	Viabilità	25350	Risposto ufficio Viabilità con email il 13.09.2021
22	13.09.2021	Ballarè Mauro	Segnalazione riguardante Strada Mercadante	Viabilità	25352	Risposto ufficio Viabilità con email il 13.09.2021
23	13.09.2021	Luini Daniele	Mancata illuminazione rotonde stradali	Viabilità	25356	Risposto ufficio Viabilità con email il 13.09.2021
24	30.09.2021	Carla Anna Vinciguerra	Segnalazione cartello posto su spartitraffico incrocio tra SP122 e SP142 PIANO ROSA	Viabilità	26860	Risposto ufficio Viabilità con prot n. 29415/2021

25	10.11.2021	FLORIANO BARCELLINI	Strada Provinciale n. 84 "Borgomanero-Bogogno" Richiesta messa in sicurezza	Viabilità		Risposto ufficio Viabilità con prot n. 30544/2021
26	16.11.2021	Mauro Sorcinelli	Segnalazione buco sulla SP Arona - Ghevio	Viabilità	31139	