

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 2017**

PREAMBOLO

Il presente report e' da intendersi quale prosecuzione e aggiornamento dei documenti, analoghi al presente, gia' approvati negli scorsi anni (da ultimo con decreti nn. 71/2015, 16/2016 e 26/2017).

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' 2017**, dando conto anche degli aspetti innovativi delle pratiche in tale sede introdotte.
- **nella terza si espone una sintesi del conseguimento degli obiettivi** gestionali, strategici e di performance relativi all'anno 2017.

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.

A supporto degli esiti delle rilevazioni di cui alla 3^a sezione ed allo scopo di rappresentare le aspettative dell'utenza ed il relativo tasso di gradimento, il report è infine arricchito da un paragrafo dedicato che da' conto delle indagini di customer satisfaction condotte nell'anno per visualizzare la percezione che gli stakeholder hanno dell'operato dell'Ente.

PRIMA SEZIONE

IL CONTROLLO DI GESTIONE ED IL CONTROLLO STRATEGICO. INTRODUZIONE

Come già ricordato nei precedenti documenti questa Provincia da tempo si sta 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 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 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• DUP
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• Nucleo di Valutazione	<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 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 è riconducibile ad un'attività di tipo meramente contabile, orientata a prendere atto dei flussi finanziari, ma è 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 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

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 2017, 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 2017 della Provincia di Novara (cfr decreto 99/2017), 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 (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/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 forti misure di contenimento della spesa. Cio’ 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, obiettivo costantemente perseguito dalla Provincia e’ rimasto quello di rendere ai cittadini servizi comunque trasparenti ed efficienti (compatibilmente con la segnalata scarsita’ 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 e’ cimentata in sempre piu’ 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 problematicità del percorso che la crisi e le riforme annunciate 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 2017 ED I CENTRI DI RESPONSABILITA'

Richiamato qui integralmente quanto già' esplicitato nei precedenti documenti, analoghi 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 2017, 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. 22/2017** con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il **Bilancio di Previsione 2017** (oggetto di successive variazioni di bilancio)
- **il decreto n. 99/2017 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 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 accessi per ciascun Settore/Servizio 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:

- **definizione del modello**
- **implementazione infra annuale 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 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 format la percentuale corrispondente alla rilevazione effettuata, secondo i parametri fissati con decreto 99/2017.

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 dall'utenza.

A tal riguardo anche nel 2017 non si e' trascurato di attivare alcune iniziative, similmente a quanto gia' posto 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.

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.

Le indagini per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza vengono piu' diffusamente trattate nel paragrafo dedicato.

ANALISI DEGLI ASPETTI INNOVATIVI DEL MODELLO 2017. INTRODUZIONE

Nelle pagine che seguono si troveranno cenni circa gli elementi fortemente innovativi caratterizzanti la gestione 2017.

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.

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, da ultimo, della L.R. n. 23/2015 ha reso necessario ridefinire la struttura organizzativa dell'Ente, sulla scorta di una dotazione organica ripensata, 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.

Al riguardo si evidenzia che, oltre al generale depauperamento di professionalità verificatosi nell'ultimo biennio, ed alle problematiche connesse ad una struttura organizzativa ridotta ai minimi termini, quale quella della Provincia di Novara, è emersa la necessità di effettuare un'apposita verifica sulla sostenibilità delle precedenti modalità operative.

In particolare, stante che la nuova dotazione organica è stata approvata nel 2016 ed è stata successivamente oggetto di ulteriori aggiustamenti, a seguito di tali modifiche si è provveduto a verificarne la conformità alle prassi in uso, provvedendo (al bisogno) ai necessari ed opportuni adattamenti.

Inoltre, previa concertazione con la Dirigenza dell'Ente, si è proceduto a fornire le istruzioni necessarie ai nuovi Referenti incaricati per le operazioni de quo presso i vari Settori/Servizi nei quali la Provincia è ora strutturata.

Ne è risultata 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 riporta un dettaglio sulle indagini di customer condotta nell'anno, oltre che 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 99/2017, indicando per ognuno di essi la percentuale di raggiungimento in occasione del monitoraggio infra annuale e di quello finale.

A chiusura del presente lavoro si sottolinea che gli obiettivi di performance sono stati pienamente realizzati (risultato raggiunto al 100%), mentre fra i 108 macro-obiettivi di PEG assegnati alcuni non risultano totalmente raggiunti. La percentuale di realizzazione in tale ultimo caso risulta quindi calcolata, in cifra tonda, nel 96% (corrispondente a 96 obiettivi pienamente conseguiti).

Nel rinviare agli appositi monitoraggi per informazioni piu' dettagliate in argomento (cfr. p.e. decreti nn. 192/2017 e 193/2017) si fa rilevare che le cause del mancato completo conseguimento non risultano imputabili alla struttura.

In appendice si riportano note esplicative riguardanti le criticita' affrontate in sede di perseguimento degli obiettivi, nonche' le motivazioni alle quali vengono imputati i risultati parziali.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2017 la percezione dell'immagine dell'Ente, così come avvertita dai relativi stake holders, è stata rilevata in numerose occasioni pubbliche (p.e. Assemblee dei Sindaci) e tavoli tematici.

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 2017 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.

Inoltre nell'anno è stata attivata una *nuova* iniziativa (senza precedenti nella storia dell'Ente) consistente nella pubblicazione sulla home page della Provincia di un questionario di gradimento finalizzato a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il questionario risultava articolato in una serie di domande, quali:

1. Qual è stata la motivazione prevalente del suo contatto con la Provincia di Novara? (*indicare una sola risposta, inerente la motivazione prevalente*)

- Richiesta di informazioni
- Presentazione domande e/o istanze
- Partecipazione ad incontri e/o iniziative pubbliche
- Altro

2. In base alla Sua esperienza, dovendo dare un **GIUDIZIO COMPLESSIVO** sulla efficacia dell'attività e dei servizi offerti dalla Provincia con un voto da 1 (**Molto soddisfatto**) a 5 (**Per niente soddisfatto**), Lei che giudizio darebbe?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Di seguito Le proponiamo alcuni aspetti inerenti le attività e i servizi resi dall'Ente. Per ogni frase Le chiedo di esprimere il Suo giudizio con il voto 1 (**vero**) o il voto 2 (**falso**) o il voto 3 (**non determinato/determinabile**)

1. Gli operatori sono gentili e disponibili

- 1
- 2
- 3

2. Le risposte degli operatori sono chiare ed esaustive

- 1
- 2
- 3

3. le info sul sito web istituzionale sono comprensibili ed esaurienti?

- 1
- 2
- 3

4. La modulistica e gli atti dell'ente sono chiari e facilmente fruibili

- 1
- 2
- 3

5. L'espletamento delle procedure è svolto secondo trasparenza amministrativa ed avviene in tempi ragionevoli

- 1
- 2
- 3

4. Tra gli aspetti qui a seguito espressi, indichi se rivestono o meno carattere di priorità (voto 1: aspetto molto importante; voto 2: aspetto secondario, voto 3: non determinato/determinabile)

1. Gentilezza e disponibilità degli operatori

1

2

3

2. Risposte chiare ed esaustive da parte degli operatori

1

2

3

3. Comprensibilità e completezza delle informazioni e degli atti dell'Ente

1

2

3

4. Accoglienza e funzionalità degli uffici e sale riunioni

1

2

3

5. Espletamento delle procedure secondo trasparenza amministrativa ed in tempi ragionevoli

1

2

3

Invero, a dispetto delle aspettative, l'iniziativa di cui sopra non ha sortito l'esito auspicato, stante che non si è registrata disponibilità alla compilazione da parte dell'utenza. Il che ha indotto ad ulteriori riflessioni sui correttivi da porre in essere negli anni futuri per le finalità in questione. Sull'argomento va infine aggiunto che anche la procedura reclami attivata presso l'URP della Provincia nell'anno qui considerato non ha registrato la presentazione di alcuna istanza.

SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI
OBIETTIVI DI PERFORMANCE

Descrizione Obiettivi Performance 2017	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Digitalizzazione e dematerializzazione. Primo step.	85%	100%
Ampliamento dei servizi che vengono erogati a favore del tessuto produttivo e sociale del territorio. Scheda di dettaglio obiettivo progettuale 1	Off	On
Ampliamento dei servizi che vengono erogati a favore del tessuto produttivo e sociale del territorio. Scheda di dettaglio obiettivo progettuale 2	On	On
Ampliamento dei servizi che vengono erogati a favore del tessuto produttivo e sociale del territorio. Scheda di dettaglio obiettivo progettuale 3	100%	100%
Ampliamento dei servizi che vengono erogati a favore del tessuto produttivo e sociale del territorio. Scheda di dettaglio obiettivo progettuale 4	On	100%
Ampliamento dei servizi che vengono erogati a favore del tessuto produttivo e sociale del territorio. Scheda di dettaglio obiettivo progettuale 5	On	On
Ampliamento dei servizi che vengono erogati a favore del tessuto produttivo e sociale del territorio. Scheda di dettaglio obiettivo progettuale 6	Off	100%
Attività di efficientamento energetico del patrimonio provinciale e buon uso delle risorse.	75%	100%
Gestione attiva dell'indebitamento.	Off	On
Standardizzazione dei procedimenti amministrativi relativi al rilascio delle autorizzazioni in materia ambientale di competenza della Provincia.	75%	100%
Studio di fattibilità per individuazione sede archivio della Provincia.	65%	100%
Revisione del Sistema di valutazione della performance della Provincia di Novara, a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. n. 74/2017.	Off	On
Analisi della struttura organizzativa dell'Ente: individuazione ed analisi di eventuali criticità e proposizione di correlate misure risolutive.	Off	On
Studio di coordinamento del servizio di TPL lacuale del Lago D'Orta con altri sistemi di trasporto pubblico locale con integrazioni ferro/gomma/battello.	85%	100%
Studio offerta trasportistica integrata per servizi scolastici e loro ricaduta culturale.	75%	100%

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

SETTORE AFFARI ISTITUZIONALI, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE, TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE

FUNZIONE AFFARI ISTITUZIONALI – SEGRETERIA, PROTOCOLLO, ARCHIVIO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO ORGANI ISTITUZIONALI CON MANSIONI DI SUPPORTO GIURIDICO AMMINISTRATIVO RISPETTO ALLE FUNZIONI TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE ED ACQUE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.1	Attività connesse all'iter degli atti amministrativi	75%	100%
Ob.2	Attività di assistenza agli organi dell'Ente	100%	100%
Ob.3	Attività connesse alla nomina dei rappresentanti provinciali in enti, aziende, istituzioni	100%	100%
Ob.4	Attività connesse al peg/piano performance, nonché alla relazione sulle performance	100%	100%
Ob.5	Svolgimento delle attività connesse al sistema controllo del conseguimento obiettivi e alle operazioni correlate al sistema decentrato di monitoraggio e misurazione	0	100%
Ob.6	Attività di segreteria del Segretario Generale	100%	100%
Ob.7	Aggiornamento normativo	100%	100%
Ob.8a	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.8b	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in arrivo per tutto l'Ente	75%	100%
Ob.8c	Gestione protocollo e corrispondenza: gestione piattaforma fattura elettronica	100%	100%
Ob.8d	Gestione protocollo e corrispondenza: gestione e spedizione della corrispondenza dell'Ente	100%	100%
Ob.9a	Gestione archivio: creazione fascicoli archivio corrente e di deposito	100%	100%
Ob.9b	Gestione archivio: tracciatura materiale archiviato e ricerche su richiesta di soggetti interessati	100%	100%
Ob.9c	Gestione archivio: avvio operazioni di scarto presso l'archivio ubicato nel palazzo Provinciale, e conseguente razionalizzazione del materiale ivi archiviato	100%	100%
Ob.10sub1	Supporto giuridico amministrativo alle funzioni tutela e valorizzazione ambientale, pianificazione territoriale e acque: studio di soluzioni idonee alla gestione delle pratiche fornendo la necessaria collaborazione e assistenza giuridico-amministrativa alle Funzioni citate, specie per la redazione degli atti necessari	100%	100%
Ob.10sub2	Supporto giuridico amministrativo alle funzioni tutela e valorizzazione ambientale, pianificazione territoriale e acque: costituzione e attivazione gruppo di lavoro; Coordinamento del gruppo di lavoro interfunzione per rilascio di pareri tecnici relativi al procedimento autorizzativo	100%	100%
Ob.10sub3	Supporto giuridico amministrativo alle funzioni tutela e valorizzazione ambientale, pianificazione territoriale e acque: coordinamento amministrativo procedure via/vas	100%	100%
Ob.11	Supporto all'attività del Presidente	100%	100%

FUNZIONE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E ACQUE E UFFICIO TRASPORTI

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.1	Pareri in merito a: 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	60%	100%
Ob.3	Pareri di compatibilità con il P.T.P.	Non sono pervenute istanze	
Ob.4	Partecipazioni in Commissioni; Conferenze di Servizi; Conferenze di Pianificazione; Nucleo Tecnico di VIA/VAS	100%	100%
Ob.5	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.6sub1	Autorizzazioni: scarichi in acque superficiali, suolo e sottosuolo	100%	100%
Ob.6sub2	Autorizzazioni: licenze di attingimento d'acqua	80%	80%
Ob.6sub3	Autorizzazioni: ricerca di acque sotterranee	80%	80%
Ob.7	Concessioni di derivazione d'acqua	80%	100%
Ob.8	Programmazione Pianificazione della Gestione Trasporto Pubblico Locale su gomma e lacuale – Gestione di servizi ferroviari sostitutivi effettuati mediante autobus	80%	100%
Ob.9	Autorizzazioni, organizzazione e reveche in materia di trasporto pubblico e privato	100%	100%
Ob.10	Vigilanza	80%	100%
Ob.11	Esami idoneità professionale per trasporti merci e persone	100%	100%

POLIZIA PROVINCIALE

Ob.1	Attuazione n. 5 piani di contenimento fauna selvatica (cinghiali, cornacchie, volpi, colombi, nutrie)	75%	100%
Ob.2	Attività di vigilanza e di verifica sulla regolarità autorizzativa degli impianti pubblicitari	75%	100%
Ob.3	Attività di vigilanza sul territorio nelle varie materie di competenza	75%	100%
Ob.4	Incidenti stradali provocati da fauna selvatica	100%	100%
Ob.5	Predisposizione programmi settimanali	100%	100%
Ob.6	Gestione verbali codice della strada, caccia, pesca e ambiente e relativo iter comprensivo della fase di riscossione coattiva	100%	100%

TURISMO, CULTURA, SPORT

Ob.1	Attività statistica, tenuta di albi ed elenchi Riconoscimento comuni turistici	75%	100%
Ob.2	Coordinamento turistico e valorizzazione del territorio	75%	100%
Ob.3	Agenzie di viaggio e professioni turistiche, corsi di formazione e aggiornamento per operatori turistici	75%	100%
Ob.4	Adesione a istituzioni culturali e turistiche	50%	100%
Ob.5	Assegnazione palestre e impianti sportivi di proprietà provinciale, sportello sport e impiantistica sportiva	0	100%

CACCIA, PESCA, PARCHI E GEV			
Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
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 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 D.lgs 112/98 – nomine di guardia giurata volontaria ittica e venatoria	80%	100%
Ob.1sub4	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni: esami venatori	100%	100%
Ob.2sub1	Convenzioni/piani: convenzioni per la gestione delle zone R.C. e delle oasi di protezione previste dal piano faunistico venatorio provinciale	100%	100%
Ob.2sub2	Convenzioni/piani: convenzioni con Associazioni per la cura della fauna selvatica ritrovata ferita	100%	100%
Ob.2sub3	Convenzioni/piani: convenzioni con Parchi e Riserve Naturali per attività di protezione naturalistica e vigilanza	100%	100%
Ob.2sub4	Convenzioni/piani: predisposizione, organizzazione e autorizzazioni per l'attuazione di piani di contenimento numerico di fauna selvatica	100%	100%
Ob.3	Concessione risarcimenti e contributi	100%	100%
Ob.4sub1	Gestione del contenzioso/verbali: procedura di notificazione e gestione dei verbali elevati dagli addetti alla vigilanza volontaria ittico venatoria e delle Guardie Ecologiche Volontarie	100%	100%
Ob.4sub2	Gestione del contenzioso/verbali: gestione dell'attività di coordinamento delle guardie volontarie ecologiche venatorie e ittiche	100%	100%
SETTORE RISORSE			
FUNZIONE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE			
Ob.1	Predisposizione di bilancio di previsione e conto del bilancio	90%	100%
Ob.2	Gestione entrate e spese correnti	75%	100%
Ob.3	Predisposizione ed invio telematico di certificazioni contabili, fiscali e contributive	75%	100%
Ob.4	Gestione cassa economale, servizi economici, tenuta inventario beni mobili	75%	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	70%	100%

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.6	Gestione dei tributi di competenza provinciale	100%	100%
Ob.7	Mantenimento degli standard qualitativi in essere, attraverso un'adeguata gestione delle variabili connesse alla continua evoluzione normativa ed alla carenza di personale	75%	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 dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1b	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione previdenziale del personale, anche con riferimento ai dipendenti dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1c	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione economica del personale, anche con riferimento ai dipendenti dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	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 dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1e	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione dei procedimenti disciplinari e del contenzioso in materia di personale	75%	100%
Ob.1f	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione degli adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza	100%	100%
Ob.1g	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle attività connesse alla sicurezza sul lavoro, anche con riferimento ai dipendenti dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1h	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione degli adempimenti statistici in materia di personale, anche con riferimento ai dipendenti dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	100%	100%
Ob.1i	Adempimenti relativi alla gestione del personale: pubblicazione di atti all'albo pretorio on line	100%	100%
Ob.2a	Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera e alla gestione del parco macchine: regolazione dell'accesso del pubblico, servizio di rappresentanza e scorta al Gonfalone dell'Ente, centralino telefonico, operazioni di tipo ausiliario, notificazione di atti	100%	100%
Ob.2b	Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera e alla gestione del parco macchine: 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	75%	100%
Ob.3a	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sistemistica sistema informativo	100%	100%
Ob.3b	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione diretta o coordinamento assistenza applicativi e basi dati in esercizio	100%	100%
Ob.3c	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sito internet	100%	100%

SETTORE AFFARI GENERALI LEGALI ISTRUZIONE PARI OPPORTUNITA' COORDINAMENTO SERVIZI TECNICI

FUNZIONE CONTRATTI, CONTENZIOSO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO SERVIZI TECNICI

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.1a	Gestione Contratti e Contenzioso: razionalizzazione delle procedure contrattuali, adeguamento all'evoluzione normativa – supporto nelle pratiche di alienazione immobili; Redazione contratti (atti pubblici, scritture private, disciplinari di incarico, convenzioni concessioni demaniali, contratti di locazione e comodati, contratti assicurativi)	75%	75%
Ob.1b	Gestione Contratti e Contenzioso: 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 e Contenzioso: acquisizione e gestione dei contratti assicurativi, gestione danni derivanti da Responsabilità civile verso terzi e Gestione sinistri dai quali derivano danni alla proprietà provinciale	100%	100%
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): 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): atti per approvazione spesa, determinazioni a contrarre per lavori, servizi compresi incarichi professionali, e 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): 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	100%	100%
Ob.3a	Gestione richieste occupazione suolo pubblico (concessioni, licenze, autorizzazioni, nulla osta e pareri negativi): 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	95%	100%
Ob.3b	Gestione richieste occupazione suolo pubblico (concessioni, licenze, autorizzazioni, nulla osta e pareri negativi): 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	100%	100%

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.4	Gestione richieste relative a transiti eccezionali (Autorizzazioni, proroghe, rinnovi, nulla osta trasporti eccezionali e macchine agricole)	100%	100%
Ob.5a	Gestione gare d'appalto: organizzazione del servizio suddividendo le gare svolte per conto dell'Ente e le gare in qualità di SUA determinazioni a contrarre, esecuzione di tutti gli adempimenti necessari per garantire la completezza e la regolarità di tutte le fasi concorsuali con particolare riferimento a quelle svolte per conto dei Comuni	100%	100%
Ob.5b	Gestione gare d'appalto: formazione e aggiornamento costante; soluzioni gestionali integrate per assolvere a tutti gli obblighi normativi di recente entrata in vigore	90%	100%
Ob.5c	Gestione gare d'appalto: gestione gare appalto lavori servizi, forniture, ammissione ed esclusione, verbali di gara. Comunicazioni agli interessati, esecuzione di tutti gli adempimenti obbligatori (monitoraggi, trasparenza, ANAC, Osservatorio) per garantire la completezza e la regolarità di tutte le fasi concorsuali garanzia di accesso atti nel rispetto delle normative, verifica requisiti.	100%	100%
UFFICIO AVVOCATURA			
Ob.1	Attività Giudiziale	100%	100%
Ob.2sub1	Attività stragiudiziale: rilascio pareri	100%	100%
Ob.2sub2	Attività stragiudiziale: gestione stragiudiziale: pratiche assicurative, transazioni, recupero crediti ecc...	100%	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	80%	100%
Ob.3	Elaborazione di progetti per la Provincia e per gli Enti aderenti alla convenzione "Servizi Europei di Area Vasta"	80%	100%
Ob.4	Gestione delle gare di appalto per i Comuni in qualità di SUA	100%	100%
FUNZIONE PROGRAMMAZIONE PROVINCIALE DELLA RETE SCOLASTICA, PARI OPPORTUNITÀ, POLITICHE GIOVANILI			
Ob.1a	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: iniziative di contrasto alla dispersione scolastica. Anche se la competenza attuale è in capo alla Regione Piemonte sarà svolta dalla Provincia la verifica dell'entità del fenomeno collaborando nelle prevenzioni e soluzioni ed indirizzando l'utenza verso il soggetto affidatario del servizio	75%	100%
Ob.1b	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: predisposizione del piano provinciale di organizzazione della rete scolastica e dell'offerta formativa integrata	50%	100%
Ob.2a	Gestione servizio assistenza e trasporto disabili: raccolta dati trasmessi da Comuni e consorzi relativi ai ragazzi disabili e programmazione finanziaria nell'ambito dell'attuazione della LR. 28/2007 sul diritto allo studio	75%	On
Ob.2b	Gestione servizio assistenza e trasporto disabili: individuazione affidatario servizio trasporto e assistenza studenti disabili	90%	On

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.3a	Apertura sportelli, collaborazione con Consigliera di Parità, Gestione progetti vari: gestione del servizio presso il Centro Servizi	80%	100%
Ob.3b	Apertura sportelli, collaborazione con Consigliera di Parità, Gestione progetti vari: apertura sportello Nodo provinciale antidiscriminazione in raccordo con Centro Regionale Antidiscriminazioni e creazione nuova rete	90%	100%
Ob.3c	Apertura sportelli, collaborazione con Consigliera di Parità, Gestione progetti vari: collaborazione con la Consigliera di Parità per attività amministrativa	80%	100%
Ob.3d	Apertura sportelli, collaborazione con Consigliera di Parità, Gestione progetti vari: realizzazione iniziative specifiche di contrasto alle discriminazioni	80%	100%
Ob.3e	Apertura sportelli, collaborazione con Consigliera di Parità, Gestione progetti vari: presa in carico di tutti i casi segnalati anche in collaborazione con componenti Protocollo contro la violenza e altri organismi interessati. Numero Verde 1522	75%	100%
Ob.3f	Apertura sportelli, collaborazione con Consigliera di Parità, Gestione progetti vari: partecipazione alla costituzione di un Centro Provinciale anti violenza	100%	On
Ob.3g	Apertura sportelli, collaborazione con Consigliera di Parità, Gestione progetti vari: progettazione finalizzata all'acquisizione di fondi dall'UE, e da altri soggetti pubblici e privati al fine di ampliare l'attività. Attività connesse alla partecipazione al Progetto ALBA finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per le Pari Opportunità	75%	On
Ob.4a	Gestione Piano Locale Giovani: Servizio Civile Nazionale realizzazione laboratori – tavoli di lavoro, monitoraggio, verifica risultati attività 2017 . Verifica risultati e rendicontazione piano giovani 2016	30%	On
Ob.4b	Gestione Piano Locale Giovani: Servizio Civile Nazionale progettazione e selezione giovani, monitoraggio stage e formazione Servizio Civile nazionale	70%	On
SERVIZIO 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 relativi all'anno precedente ai fini di produrre un report statistico relativo all'incidentalità sulle Strade in Provincia di Novara	60%	100%
Ob.2	Gestione catasto strade	50%	100%
Ob.3	Istruzione pratiche per partecipazione a Bandi di finanziamento relativi alla Sicurezza Stradale e Monitoraggio	80%	100%
Ob.4	Gestione sinistri	75%	100%

UFFICIO AUTORIZZAZIONI

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.1	Concessioni e nulla osta di occupazioni di suolo pubblico e autorizzazioni e nulla osta per posa cartelli pubblicitari	75%	100%
Ob.2	Ordinanze ed autorizzazioni	100%	100%

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	75%	100%
Ob.4	Direzioni lavori	80%	100%
Ob.5	Contabilità lavori	80%	100%
Ob.6	Collaudi e certificati di regolare esecuzione	70%	100%
Ob.7	Vigilanza e controllo	90%	100%
Ob.8	Gestione procedure espropriative	75%	100%

UFFICIO PROTEZIONE CIVILE

Ob.1	Sistema di allertamento	100%	100%
Ob.2	Contatti di Emergenza	100%	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%

SERVIZIO EDILIZIA**FUNZIONE ISTITUTI D'ISTRUZIONE SECONDARIA E PATRIMONIO**

Ob.1	Ricognizione del patrimonio immobiliare, programmazione interventi e soluzioni strategiche	80%	100%
Ob.2	Attività di verifiche ed accertamenti con sopralluoghi e/o valutazioni tecniche	80%	100%
Ob.3	Gestione in economia di lavori forniture e servizi per manutenzione edifici di competenza provinciale	80%	100%
Ob.4	Gestione attività tecnico contabile	80%	100%
Ob.5	Progettazione Interventi	100%	100%
Ob.6	Gestione attività tecnico/documentale per ottenimento di autorizzazioni, titoli abilitativi per lo svolgimento dell'attività edile	100%	100%

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.1	Conclusioni esiti finali Olimpiade Torino 2006	20%	40%
Ob.2	Attuazione Programma Provinciale Piste Ciclabili	20%	40%
Ob.3	Gestione sentieristica	60%	60%
Ob.4	Valorizzazione patrimonio boschivo	0	0
Ob.5	Progetto ECOCAVOUR	60%	80%
Ob.6	Attuazione contratto di fiume Agogna	20%	60%
Ob.7	Valorizzazione T.P.L. su acqua Lago d'Orta	80%	100%
SETTORE AFFARI ISTITUZIONALI, PIANIFICAZIONE TERRITORIALE, TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE			
FUNZIONE TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE			
Ob.1a	Autorizzazioni in materia di rifiuti: rilascio dei provv. art. 208 D.Lgs. 152/06 Iscrizioni al registro art. 216 D.Lgs. 152/06	75%	75%
Ob.1b	Autorizzazioni in materia di rifiuti: provvedimenti di diffida, sospensione e revoca delle autorizzazioni	75%	100%
Ob.1c	Autorizzazioni in materia di rifiuti: verifica garanzie finanziarie	100%	100%
Ob.1d	Autorizzazioni in materia di rifiuti: autorizzazioni Reg.to CE n. 1013/2006	100%	100%
Ob.2	Gestione contenzioso amministrativo acque e rifiuti	75%	100%
Ob.3	Bonifica dei siti inquinati	100%	100%
Ob.4	Autorizzazioni in materia ambientale	75%	100%
Ob.5a	Controllo impianti termici: attività finalizzata alla verifica degli impianti	100%	100%
Ob.5b	Controllo impianti termici: attività di assistenza all'utenza e agli operatori del settore	100%	100%
Ob.6a	Autorizzazioni in materia di Energia: autorizzazione unica in materia di oleodotti e metanodotti	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 olii minerali	50%	75%
Ob.7	Monitoraggio Accordo di Programma	100%	100%
Ob.8	Tutela e sostenibilità ambientale	100%	100%
Ob.9	Interventi a supporto del Servizio integrato rifiuti	100%	100%
Ob.10	Osservatorio Provinciale Rifiuti	100%	100%
Ob.11	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA e VAS)	75%	100%

DIFESA DEL SUOLO, CON SPECIFICO RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ ESTRATTIVE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 30/09/2017	II monitoraggio 31/12/2017
Ob.1	Raccordo procedurale e svincolo in materia di Vincolo Idrogeologico in attuazione L.R. 23/2015	0	75%
Ob.2	Raccordo procedurale, nuova modulistica e prime applicazioni in materia di Attività Estrattive in attuazione L.R. 23/2016	0	100%
Ob.3	Conferenze di Servizi per il rilascio di Autorizzazioni in materia di Attività Estrattive	100%	100%
Ob.4	Vigilanza in materia di Attività Estrattive	100%	100%

Appendice

CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PERFORMANCE E DI PEG

Criticità Obiettivi di Performance 2017

Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2017
Attività di efficientamento energetico del patrimonio provinciale e buon uso delle risorse.	L'intensa attività del Servizio Edilizia ha rallentato l'attuazione del progetto senza pregiudicarne gli esiti finali.	100%
Gestione attiva dell'indebitamento.	Sono state riscontrate alcune criticità rispetto alle possibilità di riduzione dei mutui in essere legati all'esigenza di contare sulla collaborazione degli Uffici Tecnici per la chiusura di molti lavori finanziati con mutui in ammortamento, tuttavia i valori attesi sono stati raggiunti.	ON
Studio di fattibilità per individuazione sede archivio della Provincia.	L'intensa attività del Servizio Edilizia ha rallentato l'attuazione del progetto senza pregiudicarne gli esiti finali.	100%
Revisione del sistema di valutazione della performance della Provincia di Novara, a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs n. 74/2017.	Le principali criticità riscontrate nella realizzazione del progetto in argomento sono state determinate dalla mancata adozione (da effettuarsi con DPCM previa intesa in sede di Conferenza unificata) delle linee guida di cui all'art. 3 del D.Lgs n. 74/2017, nonché di ulteriori strumenti operativi previsti da tale decreto, che, pertanto, è risultato di non immediata applicabilità.	ON
Studio di coordinamento del servizio di TPL lacuale del Lago d'Orta con altri sistemi di trasporto pubblico locale con integrazioni ferro/gomma/battello.	Difficoltà nella ricerca dell'interlocutore del ferro. L'azione dell'Agenzia dei trasporti ha reso problematico lo sviluppo del progetto.	100%
Studio offerta trasportistica integrata per servizi scolastici e loro ricaduta culturale.	L'azione dell'Agenzia dei trasporti ha reso problematico lo sviluppo del progetto.	100%

Criticità Obiettivi di PEG 2017

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2017
Funzione Pianificazione Territoriale e Acque e Ufficio Trasporti	Ob. n. 1 Pareri 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)	Grave carenza di personale	100%
	Ob. n. 2 Pareri In Conferenza di Copianificazione/Conferenza di Servizi	Grave carenza di personale	100%
	Ob. n. 3 Pareri di compatibilità con il P.T.P.	NON SONO PERVENUTE ISTANZE	
	Ob. n. 4 Partecipazioni <ul style="list-style-type: none"> • Commissioni; • Conferenze di Servizi; • Conferenze di Pianificazione; • Nucleo Tecnico di VIA/VAS; 	Grave carenza di personale	100%
	Ob. n. 5 Supporto ai Comuni/altri Enti per: <ul style="list-style-type: none"> • adeguamento al Piano Territoriale Provinciale; • adeguamento al Piano Paesistico del Terrazzo Novara – Vespolate; • realizzazione della Rete Ecologica; • rapporti con la pianificazione sovraordinata. 	Grave carenza di personale	100%

	<p>Ob. n. 6 Autorizzazioni</p> <p>Sub2 Licenze di attingimento d'acqua Sub3 Ricerca di acque sotterranee</p>	<ul style="list-style-type: none"> • grave carenza di personale • consistente carico di pratiche in arretrato trasferite all'ufficio 	80%
	<p>Ob. n. 7 Concessioni di derivazione d'acqua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • grave carenza di personale • consistente carico di pratiche in arretrato trasferite all'ufficio 	100%
Turismo, Cultura, Sport	<p>Ob. n. 2 Coordinamento turistico e valorizzazione del territorio</p>	Carenza di finanziamenti	100%
Caccia, Pesca, Parchi e GEV	<p>Ob. n. 1 Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni</p> <p>Sub3 D.lgs 112/98 – nomine di guardia giurata volontaria ittica e venatoria</p>	Il tempo di istruttoria e' subordinato alle risposte delle informative richieste alla Questura/Carabinieri	100%
Funzione Risorse Economico-Finanziarie	<p>Ob. n. 4 Gestione cassa economale, servizi economali, tenuta inventario beni mobili</p>	La mancata sottoscrizione dell'accordo sui beni strumentali ha reso farraginoso e complesso l'iter di aggiornamento dell'inventario successivo al trasloco delle funzioni riallocate	100%
	<p>Ob. n. 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</p>	La nuova rinegoziazione di oltre 500 posizioni e la difficoltà di interfacciarsi con i Settori Tecnici per ottenere la chiusura delle pratiche ai fini delle devoluzioni ha determinato alcune criticità	100%

Funzione Risorse Umane e Strumentali, Organizzazione	<p>Ob. n. 1 Adempimenti relativi alla gestione del personale</p> <p>1.a Gestione giuridico-amministrativa del personale, anche con riferimento ai dipendenti dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015</p>	<p>Le differenti modalità gestionali imposte dall'appartenenza del personale interessato ai ruoli provinciali piuttosto che a quelli regionali o ai CPI hanno determinato un considerevole aggravio dei carichi di lavoro dei dipendenti dell'Ufficio Personale addetti allo svolgimento di tali mansioni</p>	100%
	<p>Ob. n. 1 Adempimenti relativi alla gestione del personale</p> <p>1.d Gestione delle relazioni sindacali, supporto alla valutazione del personale e applicazione dei relativi istituti contrattuali, anche con riferimento ai dipendenti dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015</p>	<p>Le numerose istanze di ricognizione in ordine alla quantificazione del trattamento accessorio del personale trasferito nel ruolo separato regionale ai sensi della L.R. n. 23/2015 hanno determinato un considerevole surplus di lavoro per gli addetti</p>	100%
	<p>Ob. n. 1 Adempimenti relativi alla gestione del personale</p> <p>1.g Gestione delle attività connesse alla sicurezza sul lavoro, anche con riferimento ai dipendenti dei CPI e a quelli in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015</p>	<p>La mancanza di collaborazione da parte di alcune strutture ha determinato una serie di problematiche organizzative e gestionali, oltre che di ritardi nell'espletamento delle varie attività connesse alla sicurezza sul lavoro</p>	100%
	<p>Ob. n. 1 Adempimenti relativi alla gestione del personale</p> <p>1.i Pubblicazione di atti all'albo pretorio on line</p>	<p>A seguito del trasferimento presso il CPI del precedente referente e dell'aggiornamento della procedura in uso, l'Ufficio Personale è divenuto ipso facto anche l'unico ufficio in grado di fornire consulenza interna in ordine all'albo pretorio on line</p>	100%

	<p>Ob. n. 2 Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera e alla gestione del parco macchine</p> <p>2.a Regolazione dell'accesso del pubblico, servizio di rappresentanza e scorta al Gonfalone dell'Ente, centralino telefonico, operazioni di tipo ausiliario, notificazione di atti</p>	<p>Il trasferimento di un'unità di personale dei Servizi Ausiliari presso gli Uffici competenti in materia ambientale, unitamente alle prolungate assenze dal servizio di altri addetti, hanno determinato, in diverse occasioni, il mancato presidio del servizio di anticamera e la garanzia di funzionalità del centralino a cura dell'Ufficio Personale</p>	<p>100%</p>
	<p>Ob. n. 2 Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera e alla gestione del parco macchine</p> <p>2.b 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</p>	<p>La mancata sottoscrizione dell'accordo con la Regione Piemonte per l'uso delle autovetture, unitamente alla vetustà del parco macchine dell'Ente e alla mancanza di risorse economiche rendono particolarmente gravosa la gestione in argomento</p>	<p>100%</p>
<p>Funzione Contratti, Contenzioso, Supporto Amministrativo Servizi Tecnici</p>	<p>Ob. n. 1 Gestione Contratti e Contenzioso</p> <p>1.a Razionalizzazione delle procedure contrattuali, adeguamento all'evoluzione normativa – supporto nelle pratiche di alienazione immobili; Redazione contratti (atti pubblici, scritture private, disciplinari di incarico, convenzioni Concessioni demaniali, contratti di locazione e comodati, contratti assicurativi)</p>	<p>Carenza di personale essendo una delle due persone assegnate a casa in maternità</p>	<p>75%</p>
<p>Funzione Programmazione Provinciale della Rete Scolastica, Pari Opportunità, Politiche Giovanili</p>	<p>Ob. n. 4 Gestione Piano Locale Giovani Servizio Civile Nazionale</p> <p>4.a Realizzazione laboratori – tavoli di lavoro, monitoraggio, verifica risultati attività 2017 . Verifica risultati e rendicontazione piano giovani 2016</p>	<p>Carenza di fondi, soprattutto trasferimenti regionali</p>	<p>ON</p>

Ufficio Civile	Protezione	Ob. n. 4 Gestione servizio reperibilità H24 svolto da personale regionale e provinciale	Reperire le ore di straordinario - criticità risolta	100%
		Ob. n. 1 Conclusione esiti finali Olimpiade Torino 2006	Mancanza personale in attuazione delle direttive. Poco tempo a disposizione. Difficoltà a reperire i fondi. Ritardi dell'Osservatorio Ambientale A4 TO-MI nel valutare il nostro progetto	40%
		Ob. n. 2 Attuazione Programma Provinciale Piste Ciclabili	Gestione avocata da parte dell'Arch. Luigi Iorio. Lentezza e farraginosità lavori Osservatorio. Difficoltà a reperire i fondi a suo tempo destinati alle necessità della materia di cui qui trattasi. Approvazione progetto definitivo solo a luglio con verbale trasmesso solo a dicembre	40%
		Ob. n. 3 Gestione sentieristica	Mancanza di personale e tempo. Difficoltà a reperire i fondi a suo tempo destinati. Individuazione progettista per accatastamento intero percorso	60%
		Ob. n. 4 Valorizzazione patrimonio boschivo	Mancanza personale attuativo delle direttive. Mancanza di tempo da destinare alla presente materia	0%
		Ob. n. 5 Progetto ECOCAVOUR	Mancanza personale e tempo. Rischio perdita finanziamento per i tempi lunghi, resi necessari dalle difficoltà esterne incontrate	80%

	Ob. n. 6 Attuazione contratto di fiume Agogna	Mancanza personale attuativo delle direttive. Mancanza di tempo da destinare alla presente materia. Necessità fondi ad hoc non in essere	60%
	Ob. n. 7 Valorizzazione T.P.L. su acqua Lago d'Orta	Mancanza personale attuativo delle direttive. Mancanza di tempo da destinare alla presente materia. Decisioni avverse da parte dell'Agenzia della Mobilità Piemontese	100%
Funzione Tutela e Valorizzazione Ambientale	Ob. n. 1 Autorizzazioni in materia di rifiuti 1.a Rilascio dei provv. art. 208 D.Lgs. 152/06 Iscrizioni al registro art. 216 D.Lgs. 152/06	Ritardi di ARPA nel rilascio dei pareri	75%
	Ob. n. 6 Autorizzazioni in materia di Energia 6.b Impianti di produzione d'energia	Ritardi degli Enti interessati al rilascio degli atti endoprocedimentali da includere nel provvedimento unico	50%
	Ob. n. 6 Autorizzazioni in materia di Energia 6.c Concessione per depositi olii minerali	Istanze inferiori alle previsioni	75%
Difesa del Suolo, con specifico riferimento alle attività estrattive	Ob. n. 1 Raccordo procedurale e svincolo in materia di Vincolo Idrogeologico in attuazione L.R. 23/2015	<ul style="list-style-type: none"> • poco coordinamento con OO.PP della Regione per i sopralluoghi congiunti • non riscontro da parte dei titolari delle autorizzazioni: necessità di provvedere ad incameramento dei vecchi depositi 	75%