

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 2019**

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).

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' 2019**, 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 2019.

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^ 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">• 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 infrannuale 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 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 2019, 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 2019 della Provincia di Novara (cfr decreto 55/2019), 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, nonché 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 “priorità” in relazione ad attività e assetto organizzativo, accompagnandola con l'adozione progressiva di forti misure di contenimento della spesa. Ciò principalmente a causa della forte crisi economica, della contrazione dei trasferimenti delle risorse e, da ultimo (ma non per importanza) dell'indeterminatezza sul futuro dell'Ente Provincia.

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.

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 scarsità di risorse).

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

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

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

I DOCUMENTI PROGRAMMATICI DEL CICLO 2019 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 2019, 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. 6/2019** con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il documento unico di programmazione (DUP 2019/2021)
- **la deliberazione n. 10/2019** con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il **Bilancio di Previsione** (oggetto di successive variazioni di bilancio)
- **il decreto n. 55/2019 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 *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**
- **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 il citato decreto 55/2019.

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 2019 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.

CARATTERISTICHE DEL “MODELLO” 2019. INTRODUZIONE

Nelle pagine che seguono si troveranno cenni circa gli elementi caratterizzanti la gestione 2019.

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 2019 vanno ricondotti alle seguenti direttrici principali delle prioritari di mandato:

1. efficace presidio delle funzioni fondamentali
2. esercizio delle funzioni non fondamentali in coerenza con le risorse trasferite
3. sviluppo dei servizi generali, istituzionali e di gestione.

Va infine evidenziato che, in termini innovativi rispetto al periodo precedente, gli obiettivi del 2019 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, da ultimo, 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, nell'ultimo biennio 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 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 55/2019.

A chiusura del presente lavoro si sottolinea che tutti gli obiettivi di performance sono stati pienamente realizzati (risultato raggiunto al 100%), mentre non tutti gli obiettivi di mantenimento sono stati completamente conseguiti.

Piu' precisamente fra i 161 obiettivi" di PEG 148 obiettivi sono stati pienamente realizzati mentre 13 obiettivi non risultano totalmente raggiunti.

La percentuale di realizzazione degli obiettivi gestionali risulta pertanto calcolata, in cifra tonda, nel 96,47%.

Si invia agli appositi monitoraggi per informazioni piu' dettagliate in argomento, facendo rilevare che le cause del mancato completo conseguimento non appaiono imputabili alla struttura.

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

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2019 la percezione dell'immagine dell'Ente, così come avvertita dai relativi stake holders, è stata rilevata in numerose occasioni pubbliche (in primis 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 2019 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 proseguita la somministrazione di un questionario di gradimento attraverso la relativa pubblicazione sulla home page della Provincia. Il questionario, finalizzato a migliorare la qualità dei servizi erogati, risulta articolato in una serie di domande.

Le risposte fornite sono qui a seguito riportate:

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

23 risposte per Richiesta di informazioni

15 risposte per Presentazione domande e/o istanze

1 risposta per Partecipazione ad incontri e/o iniziative pubbliche

6 per Altro (occupazione)

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?

11 risposte con voto 1

6 risposte con voto 2

7 risposte con voto 3

8 risposte con voto 4

13 risposte con voto 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

24 rispondono vero

7 rispondono falso

14 nd

2. Le risposte degli operatori sono chiare ed esaustive

20 rispondono vero

10 rispondono falso

15 nd

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

24 rispondono vero

14 rispondono falso

7 nd

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

23 rispondono vero

11 rispondono falso

11 nd

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

17 rispondono vero

14 rispondono falso

14 nd

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

35 rispondono molto importante

3 secondario

7 nd

2. Risposte chiare ed esaustive da parte degli operatori

37 rispondono molto importante

1 secondario

7 nd

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

35 rispondono molto importante

3 secondario

7 nd

4. Accoglienza e funzionalità degli uffici e sale riunioni

27 rispondono molto importante

10 secondario

8 nd

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

33 rispondono molto importante

6 secondario

6 nd

6. ritieni che l'amministrazione abbia avuto risorse necessarie per assicurare servizi e funzioni?

16 rispondono no

14 rispondono si

15 non so

Sull'argomento va infine aggiunto che attraverso la procedura reclami attivata presso l'URP della Provincia nell'anno qui considerato sono pervenuti n. 13 reclami i cui estremi sono riportati in appendice.

ALLEGATI

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

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

Descrizione Obiettivi Performance 2019	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
Raccolta delle informazioni sullo stato delle barriere stradali di sicurezza installate al fine di valutare le azioni possibili per renderle più sicure per i motociclisti in attesa dell'aggiornamento normativo che si potrà delineare nel prossimo futuro.	50%	100%
Redazione carta dei servizi offerti dal Servizio Edilizia previa analisi delle attuali metodologie rese al pubblico delle attività in essere. Analisi criticità ed individuazione strategie da porre in essere per l'ottimizzazione. Redazione documento finale.	40%	100%
Progetto settoriale finalizzato al coinvolgimento delle scuole nell'attuazione del Contratto di Lago del Cusio.	80%	100%
Verifica tecnica redazione atti e provvedimenti amministrativi.	L'indicatore di risultato previsto per il progetto è quello: on/off, pertanto solo alla scadenza del cronoprogramma sarà possibile stabilire se il risultato previsto è stato raggiunto	100%
Progetto intersettoriale finalizzato al mantenimento e sviluppo della funzionalità, efficienza, sicurezza - rafforzamento della comunicazione con gli istituti scolastici.	50%	100%
Proposta di regolamento in materia di procedimenti amministrativi, ai sensi della Legge 241/1990.	L'indicatore di risultato previsto per il progetto è quello: on/off, pertanto solo alla scadenza del cronoprogramma sarà possibile stabilire se il risultato previsto è stato raggiunto	100%
Digitalizzazione – terzo step: progetto finalizzato all'adozione della fascicolazione elettronica.	30%	100%
Censimento utenze idriche torrente Agogna 2019 - tratto provinciale scorrente tra il ponte della Strada Provinciale n. 17 "Oleggio-Proh" nei pressi del km. 7+800 ed il territorio del Comune di Novara in corrispondenza di Corso Vercelli.	40%	100%
Aggiornamento del protocollo di posta elettronica in uso.	65%	100%
Revisione dell'ordinamento degli uffici e dei servizi della Provincia di Novara. 1^ fase.	65%	On/100%

segue Descrizione Obiettivi Performance 2019	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
Implementazione della procedura di contabilità per la redazione interna del bilancio consolidato.	65%	100%
Aggiornamento dei contenuti del sito internet.	65%	100%
Miglioramento dei servizi nell'applicazione delle normative che disciplinano l'attività della funzione e nell'utilizzo degli strumenti informatici.	50%	100%
Riordino archivio di deposito provinciale situato a Vignale (ex depuratore – due autorimesse – locale di deposito nuovo).	40%	100%

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

FUNZIONE AFFARI ISTITUZIONALI (SEGRETERIA, PROTOCOLLO, ARCHIVIO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO ORGANI ISTITUZIONALI)			
Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
Ob.1	Attività connesse all'iter degli atti amministrativi	100%	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	On 100%	On 100%
Ob.4	Estrazione atti ai fini di controlli interni	75%	100%
Ob.5	Attività connesse alla nomina dei rappresentanti provinciali in enti, aziende, istituzioni	100%	100%
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 100%	On 100%
Ob.8	Adempimenti connessi agli obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici previsti dal D.Lgs 33/2013	On	On 100%
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 100%	On 100%
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	On 100%	On 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.12a	Gestione archivio: creazione fascicoli archivio corrente e di deposito	On 100%	On 100%
Ob.12b	Gestione archivio: tracciatura materiale archiviato e ricerche su richiesta di soggetti interessati	On 100%	On 100%
Ob.13a	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	On	On 100%
Ob.13b	Supporto giuridico amministrativo alle funzioni tutela e valorizzazione ambientale, pianificazione territoriale e acque: coordinamento amministrativo procedure vas	On 100%	On 100%
Ob.14	Supporto all'attività del Presidente	On 100%	On 100%
Ob.15	Attività connesse all'invio in conservazione del registro giornaliero di protocollo, dei provvedimenti amministrativi e delle fatture passive	60%	100%
Ob.16	Adempimenti connessi allo svolgimento delle elezioni del Consiglio Provinciale	On 100%	On 100%

FUNZIONE TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE			
Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
Ob.1a	Autorizzazioni in materia di rifiuti: rilascio dei provv. art. 208 D.Lgs. 152/06	75%	100%
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	75%	100%
Ob.2	Gestione contenzioso amministrativo acque e rifiuti	75%	100%
Ob.3	Bonifica dei siti inquinati	75%	100%
Ob.4	Autorizzazioni in materia ambientale	75%	100%
Ob.5	Controllo impianti termici	75%	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	75%	75%
Ob.6c	Autorizzazioni in materia di Energia: concessione per depositi oli minerali/provvedimenti connessi	0%	0%
Ob.7	Tutela e sostenibilità ambientale	100%	100%
Ob.8	Osservatorio Provinciale Rifiuti	100%	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)	100%	100%
Ob.2	Pareri in Conferenza di Copianificazione/Conferenza di Servizi	100%	100%
Ob.3	Partecipazioni in Conferenze di Servizi, Conferenze di Pianificazione, Nucleo Tecnico di VIA/VAS	80%	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	80%	100%
Ob.5sub1	Autorizzazioni: licenze di attingimento d'acqua	60%	100%
Ob.5sub2	Autorizzazioni: ricerca di acque sotterranee	100%	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%
DIFESA DEL SUOLO, CON SPECIFICO RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ ESTRATTIVE			
Ob.1	Gestione della procedura di accertamento e verifica del versamento degli oneri estrattivi ex art.26 L.R. 23/2016	65%	100%
Ob.2	Conferenze di Servizi 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	Pianificazione della corretta gestione degli oneri del diritto di escavazione ex c.7 art.26 L.R. 23/2016	0%	100%

CACCIA E PESCA

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
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	100%	100%
Ob.1sub4	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni: esami venatori	60%	100%
Ob.2sub1	Convenzioni/piani: convenzioni per la gestione delle zone R.C. e delle oasi di protezione previste dal piano faunistico venatorio provinciale	65%	On
Ob.2sub2	Convenzioni/piani: convenzioni con Associazioni per la cura della fauna selvatica ritrovata ferita	100%	On
Ob.2sub3	Convenzioni/piani: convenzioni con Parchi e Riserve Naturali per attività di protezione naturalistica e vigilanza	65%	On
Ob.2sub4	Convenzioni/piani: predisposizione, organizzazione e autorizzazioni per l'attuazione di piani di contenimento numerico di fauna selvatica	65%	On
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%

POLIZIA PROVINCIALE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
Ob.1	Attuazione n. 4 piani di contenimento fauna selvatica (cinghiali, cornacchie, colombi, nutrie)	100%	100%
Ob.2	Incidenti stradali provocati da fauna selvatica	100%	100%
Ob.3	Attività di vigilanza sul territorio nelle varie materie di competenza (caccia, pesca, ambiente e viabilità)	75%	100%
Ob.4	Gestione degli acquisti, abbonamenti e collegamenti a banche dati, esercitazioni tiro a segno manutenzione veicoli e relativi provvedimenti	100%	100%
Ob.5	Predisposizione programmi settimanali	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	75%	100%

TRASPORTI

Ob.1	Programmazione e pianificazione della Gestione Trasporto Pubblico Locale su gomma e lacuale – Gestione di servizi ferroviari sostitutivi effettuati mediante autobus	80%	100%
Ob.2	Autorizzazioni, organizzazione e revoche in materia di trasporto pubblico e privato	70%	100%
Ob.3	Vigilanza	60%	100%
Ob.4	Esami idoneità professionale per trasporti merci e persone	50%	50%

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	80%	100%
Ob.3	Agenzie di viaggio e professioni turistiche, corsi di formazione e aggiornamento per operatori turistici	100%	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	50%	75%
Ob.6	Attuazione bando per finanziamenti impianti sportivi iniziative per lo sport	75%	100%

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

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
Ob.1a	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: interventi per realizzare nuovi indirizzi scolastici al fine di razionalizzare l'offerta formativa	20%	100%
Ob.1b	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: predisposizione del piano provinciale di organizzazione della rete scolastica e dell'offerta formativa integrata	20%	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 L.R. 28/2007 sul diritto allo studio	90%	100%
Ob.2b	Gestione servizio assistenza e trasporto disabili: affidamento servizio trasporto e assistenza studenti disabili	90%	100%
Ob.3	Iniziative e progetti con le scuole	100%	100%
Ob.4a	Apertura sportelli e punti informativi collaborazione con Consigliera di Parità, gestione progetti per le pari opportunità: gestione del servizio presso gli sportelli	80%	100%
Ob.4b	Apertura sportelli e punti informativi collaborazione con Consigliera di Parità, gestione progetti per le pari opportunità: gestione Nodo provinciale antidiscriminazione in raccordo con Centro Regionale Antidiscriminazioni, coordinamento rete antidiscriminazione e punti informativi	90%	100%
Ob.4c	Apertura sportelli e punti informativi collaborazione con Consigliera di Parità, gestione progetti per le pari opportunità: collaborazione con la Consigliera di Parità per attività amministrativa	80%	100%
Ob.4d	Apertura sportelli e punti informativi collaborazione con Consigliera di Parità, gestione progetti per le pari opportunità: realizzazione iniziative specifiche di contrasto alle discriminazioni e per le pari opportunità	80%	100%
Ob.4e	Apertura sportelli e punti informativi collaborazione con Consigliera di Parità, gestione progetti per le pari opportunità: presa in carico di tutti i casi segnalati anche in collaborazione con i componenti Protocollo contro la violenza e altri organismi interessati	100%	100%
Ob.4f	Apertura sportelli e punti informativi collaborazione con Consigliera di Parità, gestione progetti per le pari opportunità: partecipazione alla gestione del Centro Provinciale antiviolenza costituito nel 2017 e avviato all'inizio del 2018	70%	100%
Ob.5a	Iniziative per i giovani e Servizio Civile. Procedura per il nuovo accreditamento presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale in relazione alla nuova normativa relativa al Servizio Civile Universale: organizzazione e partecipazione a iniziative a favore dei giovani.	100%	100%
Ob.5b	Iniziative per i giovani e Servizio Civile. Procedura per il nuovo accreditamento presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale in relazione alla nuova normativa relativa al Servizio Civile Universale: progettazione e selezione giovani, monitoraggio stage e formazione Servizio Civile Universale	70%	100%
Ob.5c	Iniziative per i giovani e Servizio Civile. Procedura per il nuovo accreditamento presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale in relazione alla nuova normativa relativa al Servizio Civile Universale: predisposizione atti per il Nuovo Accreditamento presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale (L.6 giugno 2016, n106, Dlg.6 marzo 2017, n40)	100%	100%

UFFICIO AVVOCATURA

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
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...	80%	100%
FUNZIONE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE			
Ob.1	Predisposizione di bilancio di previsione e conto del bilancio	100%	100%
Ob.2	Gestione entrate e spese correnti	65%	100%
Ob.3	Predisposizione ed invio telematico di certificazioni contabili e fiscali	65%	100%
Ob.4	Gestione cassa economale, servizi economali, 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	65%	100%
Ob.6	Gestione dei tributi di competenza provinciale	65%	100%
Ob.7	Gestione degli adempimenti relativi alle società partecipate	65%	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	65%	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	65%	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	65%	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	65%	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	95%	100%
Ob.1e	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione dei procedimenti disciplinari e del contenzioso in materia di personale	65%	100%
Ob.1f	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione degli adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza	65%	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	65%	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	65%	100%

segue FUNZIONE RISORSE UMANE E STRUMENTALI, ORGANIZZAZIONE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
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	65%	100%
Ob.1l	Adempimenti relativi alla gestione del personale: pubblicazione di atti all'albo pretorio on line	65%	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. Gestione delle riprese streaming dei Consigli Provinciali	65%	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	65%	100%
Ob.3a	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sistemistica sistema informativo	65%	100%
Ob.3b	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione diretta o coordinamento assistenza applicativi e basi dati in esercizio	65%	100%
Ob.3c	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sito internet	65%	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	100%	100%
FUNZIONE CONTRATTI, CONTENZIOSO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO SERVIZI TECNICI			
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.1d	Gestione Contratti e Contenzioso: gestione Albo fornitori	0%	0%

segue FUNZIONE CONTRATTI, CONTENZIOSO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO SERVIZI TECNICI

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
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 delibazioni; 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	80%	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	80%	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	85%	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%
Ob.4	Gestione richieste relative a transiti eccezionali (Autorizzazioni, proroghe, rinnovi, nulla osta trasporti eccezionali e macchine agricole)	100%	100%
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	90%	100%
Ob.4	Gestione attività tecnico contabile	100%	100%
Ob.5	Progettazione Interventi	60%	100%
Ob.6	Gestione attività tecnico/documentale per ottenimento di autorizzazioni, titoli abilitativi per lo svolgimento dell'attività edile	80%	100%

UFFICIO SICUREZZA STRADALE			
Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2019	II monitoraggio 31/12/2019
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	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	100%	100%
Ob.4	Gestione sinistri	50%	93,3%
UFFICIO AUTORIZZAZIONI			
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	80%	100%
Ob.7	Vigilanza e controllo	90%	100%
Ob.8	Pratiche stradali, reliquari e competenze	100%	100%
UFFICIO PROTEZIONE CIVILE			
Ob.1	Sistema di allertamento	100%	100%
Ob.2	Contatti di Emergenza	80%	100%
Ob.3	Programma e Piano Provinciale integrato di Protezione Civile	60%	60%
Ob.4	Gestione servizio reperibilità H24 svolto da personale regionale e provinciale	80%	100%

Ob.1	Conclusione esiti finali Olimpiade Torino 2006	0%	70%
Ob.2	Attuazione Programma Provinciale Piste Ciclabili	20%	55%
Ob.3	Gestione sentieristica	20%	55%
Ob.4	Censimento sentieri della Provincia di Novara	60%	75%
Ob.5	Valorizzazione patrimonio boschivo	0%	50%
Ob.6	Progetto ECOCAVOUR	80%	100%
Ob.7	Attuazione contratto di fiume per l'Agogna	60%	100%
Ob.8	Valorizzazione del T.P.L. su acqua del Lago d'Orta	60%	100%

APPENDICE

- CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PEG
- RIEPILOGO PROTOCOLLO RECLAMI

Criticità Obiettivi di PEG 2019

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2019
Funzione Tutela e Valorizzazione Ambientale	Ob. n.6b Autorizzazioni in materia di energia: impianti di produzione di energia	Tempistiche altri Enti.	75%
	Ob. n.6c Autorizzazioni in materia di energia: concessione per depositi oli minerali/provvedimenti connessi	Non sono pervenute istanze.	0%
Trasporti	Ob. n.4 Esami idoneità professionale per trasporti merci e persone	Si è fatta una sessione d'esame nel corso dell'anno 2019 rispetto alle due programmate, in quanto la Commissione d'esame è decaduta e si è avviato l'iter per la nomina della nuova.	50%
Turismo, Cultura, Sport	Ob. n. 5 Assegnazione palestre e impianti sportivi di proprietà provinciale, sportello sport e impiantistica sportiva	Il completamento del rilascio delle autorizzazioni sarà terminato nel mese di gennaio 2020 a causa del ritardo da parte di alcune scuole nell'invio dei pareri dei Consigli di Istituto.	75%
Funzione Contratti, Contenzioso, Supporto Amministrativo Servizi Tecnici	Ob. n. 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)	Il risultato non è stato pienamente raggiunto per cause non imputabili all'ufficio in particolare per la nota carenza di personale.	75%

	Ob. n. 1d Gestione Contratti e Contenzioso: gestione Albo Fornitori	L'obiettivo non è stato conseguito in quanto si è in attesa di definire le procedure con la ditta fornitrice.	0%
Ufficio Sicurezza Stradale	Ob. n. 4 Gestione sinistri	Pervenuto un numero inferiore di istanze nel corso dell'anno.	93,3%
Ufficio Protezione Civile	Ob. n.3 Programma e Piano Provinciale integrato di Protezione Civile	Non completamento fase 2 ^a a causa del cambiamento di normativa vigente.	60%
	Ob. n.1 Conclusioni esiti finali Olimpiade Torino 2006	I motivi del non completo raggiungimento dell'obiettivo non sono imputabili all'ufficio in quanto la mancanza di personale non ha permesso di seguire gli iter di sblocco dei finanziamenti.	70%
	Ob. n. 2 Attuazione Programma Provinciale Piste Ciclabili	Il non completo raggiungimento dell'obiettivo non è imputabile all'ufficio. La complessità della gestione regionale e la mancanza di personale hanno permesso solo di validare il progetto definitivo. Si stanno approvando progetto definitivo e nuova bozza di Convenzione.	55%
	Ob. n. 3 Gestione sentieristica.	L'obiettivo non è stato raggiunto per motivi non imputabili all'ufficio sia per la complessità dei rapporti con IPLA, sia per la mancanza di personale. Comunque è stato assegnato l'incarico e questo è in attesa di validazione e conseguente approvazione.	55%

	Ob. n. 4 Censimento sentieri della Provincia di Novara	L'obiettivo non é stato raggiunto per motivi non imputabili all'ufficio. La mancanza di personale ha impedito la chiusura della vicenda. Si tratta di recuperare i fondi e assegnare l'incarico.	75%
	Ob. n. 5 Valorizzazione patrimonio boschivo	L'obiettivo non é stato raggiunto per motivi non imputabili all'ufficio quali la mancanza di personale e di coordinamento interno.	50%

PROTOCOLLO RECLAMI 2019

Numero	Data	Richiedente	Oggetto	Ufficio Competente	Note
1	08.01.2019	Rosso Marco di Vinzaglio	Segnalazione problematiche relative alla Via Scavarda del Comune di Vinzaglio (NO)	Viabilità	Prot 402
2	17.01.2019	Cerutti	Segnalazione buca SP per Biandrate vicino ditta GMV spa	Viabilità	Prot 1312
3	17.01.2019	Ghittino Andrea	Coperchi pozzetti rotti su pista ciclabile SP 15	Viabilità	Prot 1314 e prot 35468/2018
4	25.02.2019	Ing. Paoletti – Comune Novara	Lampioni spenti	Viabilità	Prot 5491
5	04.03.2019	Ass. Noi per Borgomanero	Strade dissestate	Viabilità	Prot. n. 6155
6	11.04.2019	Scollo Sabrina	Problematiche con rotonda a Cureggio	Viabilità	Prot. 10804
7	26.04.2019	Eufemi Roberto	Problematiche con cinghiali in Comune di Pombia- Parco del Ticino	Caccia e Pesca e Polizia Provinciale	Prot 11960
8	30.07.2019	Rana Domenico	Abbandono rifiuti	Viabilità e Ambiente	Prot. 21605
9	20.09.2019	Ass. Noi x Borgomanero	Abbandono rifiuti	Viabilità e p.c. Ambiente	Prot 25927
10	22.10.2019	Avv. Sorrentino	Richiesta cancellazione articolo rassegna stampa	Urp	Prot. 29076
11	28.10.2019	Fedele Barbara	Abbandono carcassa auto SP 99	Viabilità e p.c. Polizia Provinciale	Prot 29647
12	20.11.2019	Piera Pagani	Situazione riscaldamento Liceo Bellini Novara	Edilizia e p.c. Presidenza	Prot. 32268
13	16.12.2019	Stefano Righi	Spargimento sale	Viabilità	Prot. 34837