

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 2020**

PREAMBOLO

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

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' 2020**,
- **nella terza si espone una sintesi del conseguimento degli obiettivi** gestionali, strategici e di performance relativi all'anno 2020.

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

PRIMA SEZIONE

IL CONTROLLO DI GESTIONE ED IL CONTROLLO STRATEGICO. INTRODUZIONE

Come già ricordato nei precedenti documenti questa Provincia da tempo 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 il coinvolgimento dei responsabili nell'ambito di pratiche coerenti e coese.

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

FASI	ATTIVITA'	RESPONSABILI	STRUMENTI
PIANIFICAZIONE	<ul style="list-style-type: none">Rilevazione e analisi dei bisogni di cittadini e utenti;definizione strategie	Organi di indirizzo politico	<ul style="list-style-type: none">Programma di governo/priorita' di mandatoBilancioDUP
PROGRAMMAZIONE	Definizione degli obiettivi di performance	Amministrazione e dirigenti	<ul style="list-style-type: none">PEG/PDOPiano Performance
CONTROLLO	Verifica infrannuale sullo stato di avanzamento dei progetti e valutazione intermedia	<ul style="list-style-type: none">Nucleo valutazioneDirigenti	<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 ValutazioneDirigenti	<ul style="list-style-type: none">Rendicontazione dei risultati su indicatori di performance
	Analisi dei costi e dei sistemi alimentanti	<ul style="list-style-type: none">Dirigenti	Report attività relative al controllo di gestione

LE RAGIONI INIZIALI DEL CONTROLLO DI GESTIONE¹

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

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

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

Va anche ricordato che, ai fini dell'analisi dei dati in parola, la Provincia si e' avvalsa della reportistica e delle informazioni veicolate attraverso i vari settori di cui l'ente si compendia, prescindendo dall'utilizzo di software dedicati.

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

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

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

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

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

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

Si evince che numerose sono le interferenze che porterebbero a considerare il controllo strategico come assorbente del controllo di gestione (oltre che del controllo sulla qualità dei servizi).

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

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

Ne consegue che anche quanto riferito nel presente atto può essere riconducibile tanto ad alcune delle operazioni 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 2020, 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 2020 della Provincia di Novara (cfr decreto 71/2020), 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 “priorita” in relazione ad attivita’ e assetto organizzativo, accompagnandola con l'adozione progressiva di adeguate misure volte al reperimento dei finanziamenti necessari per far fronte agli interventi prioritari correlati alle funzioni di propria competenza. Cio’ principalmente a causa della crisi economica e dell’indeterminatezza sul futuro dell’Ente. Nel corso del 2020, alle gia’ note difficolta’, si sono aggiunte quelle connesse al dilagare dell’epidemia da Covid 19.

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

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

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

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

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

I DOCUMENTI PROGRAMMATICI DEL CICLO 2020 ED I CENTRI DI RESPONSABILITA'

Richiamato qui integralmente quanto già' esplicitato nei precedenti documenti, analoghi al presente, in ordine ai centri di responsabilità', si chiarisce che le attività di cui al presente report, riferibili all'anno 2020, 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. 1/2020** con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il documento unico di programmazione (DUP 2020/2022)
- **la deliberazione n. 2/2020** con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il **Bilancio di Previsione** (oggetto di successive variazioni di bilancio)
- **il decreto n. 71/2020 in materia di piano della performance/piano esecutivo di gestione.**

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

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

METODOLOGIE

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

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

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

- **analisi del modello**
- **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 oggettivi ed incontestabili i vari obiettivi.

Il rendicontatore, in occasione dei monitoraggi, ha dovuto infatti "semplicemente" verificare lo stato dell'arte ed inserire nell'apposito format la percentuale corrispondente alla rilevazione effettuata, secondo i parametri fissati con il citato decreto 71/2020.

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

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

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

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

A tal riguardo, anche nel 2020, non si e' trascurato di attivare alcune iniziative di ascolto dei fabbisogni dell'utenza, i quali hanno fortemente risentito delle minacce connesse alla diffusione del contagio da covid 19.

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

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

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

CARATTERISTICHE DEL “MODELLO” 2020. INTRODUZIONE

Nelle pagine che seguono si troveranno cenni circa gli elementi caratterizzanti la gestione 2020.

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 2020 vanno ricondotti alle direttrici principali delle prioritá di mandato.

Va infine evidenziato che, in termini innovativi rispetto al periodo precedente, gli obiettivi del 2020 erano stati definiti (la' dove possibile) pensando ad una proiezione temporale ultra annuale, in analogia ai documenti contabili di riferimento quali DUP e bilancio.

IL PERSONALE COINVOLTO NELLA GESTIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

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

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

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

TERZA SEZIONE

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

Le stesse riproducono l'esito delle azioni compiute ai fini del conseguimento di ciascuno degli obiettivi individuati con decreto 71/2020.

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

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

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

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2020 la percezione dell'immagine dell'Ente, così come avvertita dai relativi stake holders, è stata informalmente rilevata in numerose occasioni pubbliche (quali cabine di regia 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 2020 hanno promosso numerose occasioni di incontro (formalmente ed informalmente convocate) adottando le misure necessarie per raccogliere le esigenze e le opinioni dei *propri* portatori di interesse.

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

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

Sull'argomento va infine aggiunto che attraverso la procedura reclami attivata presso l'URP della Provincia nell'anno qui considerato sono pervenuti n. 16 reclami i cui estremi sono riportati in appendice.

ALLEGATI

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE
NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2020**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE)
DEGLI OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2020**

SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2020

LA GESTIONE DELL'ENTE E LE MISURE DI CONTENIMENTO DEL CONTAGIO DA COVID-19.

Le attività ricomprese nel progetto intersettoriale "LA GESTIONE DELL'ENTE E LE MISURE DI CONTENIMENTO DEL CONTAGIO DA COVID-19", qui a seguito elencate, sono state oggetto di misurazione in occasione del monitoraggio intermedio (effettuato in relazione alla data del 31.08.2020) e del monitoraggio finale (effettuato in relazione alla scadenza del 31.12.2020).

In occasione del monitoraggio intermedio, del quale si è dato conto con decreto n. 150/2020, è risultato che ciascuna delle 22 attività delle quali il progetto si compendia, presentava un livello di realizzazione, sintetizzabile con una percentuale pari o superiore al 65%.

Il monitoraggio finale ha successivamente acclarato che il progetto è stato pienamente conseguito, stante che ogni attività è stata esaurientemente compiuta con un grado di raggiungimento corrispondente al 100%.

<p><u>Attività 1:</u> espletamento delle attività giuridico-amministrative necessarie ad assicurare il lavoro agile quale modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, ai sensi dell'art. 87 del DL. 18/2020.</p>
<p><u>Attività 2:</u> espletamento delle attività tecnico-informatiche necessarie ad assicurare il lavoro agile quale modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa, ai sensi dell'art. 87 del DL. 18/2020.</p>
<p><u>Attività 3:</u> coordinamento delle modalità attuative di realizzazione delle misure di contenimento del contagio.</p>
<p><u>Attività 4:</u> revisione delle attività amministrative e di coordinamento di diversi settori necessarie a non interrompere i servizi nel periodo dell'emergenza e calibrate in rapporto alle necessità contingenti, garantendo il funzionamento di tutti gli uffici.</p>
<p><u>Attività 5:</u> condivisione con il personale dipendente dei documenti e delle informazioni di maggior interesse in tema di misure di contenimento del contagio.</p>
<p><u>Attività 6:</u> svolgimento delle gare d'appalto a distanza mediante seggio telematico, ai sensi dell'art. 77, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016.</p>

Attività 7:

adozione dei provvedimenti necessari per disciplinare lo svolgimento delle sedute del Consiglio Provinciale, delle Commissioni consiliari e della Conferenza Capigruppo in videoconferenza, nel rispetto di criteri di trasparenza e tracciabilità garantendo al contempo l'identificazione con certezza dei partecipanti e successivo presidio dello svolgimento delle sedute, ai sensi dell'art. 73 del DL n. 18/2020.

Attività 8:

individuazione e diffusione di modalita' operative per la gestione della corrispondenza in formato cartaceo consegnata in sede ("posta in ingresso") e per la protocollazione a cura dell'ufficio Archivio e Protocollo della corrispondenza cartacea "in uscita".

Attività 9:

acquisizione di beni, servizi e forniture in osservanza ai provvedimenti relativi al contrasto della diffusione del covid19.

Attività 10:

presidio contatti con l'utenza e nuove modalita' di accesso agli uffici ed alle sedi provinciali.

Attività 11:

individuazione di nuove modalita' per l'organizzazione e la gestione delle conferenze dei servizi e dei tavoli tecnici e dei gruppi di lavoro.

Attività 12:

rimodulazione dei procedimenti e dei termini di scadenza dei vari adempimenti in accordo con le nuove tempistiche dettate dalla normativa e dal lock down.

Attività 13:

espletamento dell'attività di polizia provinciale necessaria a fronteggiare le esigenze conseguenti ai provvedimenti di contenimento del fenomeno epidemiologico, anche mediante servizi di vigilanza e di ordine pubblico su disposizione della Questura di Novara.
Collaborazione con le altre forze di polizia anche con l'ausilio del drone.
Azioni finalizzate alla riattivazione del piano di contenimento della specie cinghiale.

Attività 14:

attivazione, in collaborazione con la Prefettura di Novara, di una cabina di regia per la valutazione e le indicazioni operative in materia di misure di contenimento del Covid-19 da parte dell'assistenza territoriale e nelle strutture assistenziali, socio-sanitarie e nelle Rsa.

Attività 15:

adeguamento dei progetti e dei relativi capitolati, anche relativamente ai lavori già in corso di esecuzione, alle nuove disposizioni di sicurezza in materia di contenimento del COVID 19.

Attività 16:

gestione servizio civile in fase di emergenza sanitaria: riattivazione, rimodulazione dei progetti e individuazione di nuovi soggetti ospitanti.
Rimodulazione dei servizi di assistenza educativa con modalità a distanza a favore degli studenti disabili delle scuole medie superiori e, più in generale, dei soggetti fragili.

Attività 17:

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

Attività 18:

supporto dell'attività da remoto del Nucleo di valutazione e del Collegio dei Revisori.

Attività 19:

attività di vigilanza e direzioni lavori sui beni patrimoniali e sui cantieri per la manutenzione degli edifici scolastici, della rete stradale e degli altri lavori di competenza della provincia, tenuto conto di quanto previsto dalla normativa.

Attività 20:

revisione e rimodulazione degli spazi interni degli Uffici e degli istituti scolastici di competenza per consentire l'attività nel rispetto del distanziamento previsto dalla normativa di settore.

Attività 21:

predisposizione ed attuazione delle modalità operative di riapertura delle sedi provinciali successivamente allo sblocco del lock down.

Attività 22:

attività informativa sulle misure in materia di anticorruzione e trasparenza in risposta all'emergenza Coronavirus.

SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2020

FUNZIONE AFFARI ISTITUZIONALI (SEGRETERIA, PROTOCOLLO, ARCHIVIO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO ORGANI ISTITUZIONALI)			
Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
Ob.1	Attività connesse all'iter degli atti amministrativi	75%	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	On
Ob.4	Estrazione atti ai fini di controlli interni	50%	100%
Ob.5	Attività connesse alla nomina dei rappresentanti provinciali in enti, aziende, istituzioni	On	On
Ob.6	Attività connesse al peg/piano performance, nonché alla relazione sulle performance	100%	100%
Ob.7	Assistenza all'utenza interna ed interventi di "perfezionamento" della procedura "Sfera" utilizzata ai fini della digitalizzazione degli atti amministrativi	On	On
Ob.8	Adempimenti connessi agli obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici previsti dal D.Lgs 33/2013	On	On
Ob.9	Svolgimento delle attività connesse al sistema controllo del conseguimento obiettivi e alle operazioni correlate al sistema decentrato di monitoraggio e misurazione	50%	100%
Ob.10	Attività di segreteria del Segretario Generale	On	On
Ob.11a	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in partenza per la corrispondenza a firma degli amministratori, previo controllo del rispetto delle disposizioni relative alla verifica dei documenti	100%	100%
Ob.11b	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in arrivo per tutto l'Ente	100%	100%
Ob.11c	Gestione protocollo e corrispondenza: gestione piattaforma fattura elettronica	100%	100%
Ob.12	Gestione archivio	On	On
Ob.13	Supporto giuridico amministrativo alle funzioni tutela e valorizzazione ambientale, pianificazione territoriale e acque	On	On
Ob.14	Supporto all'attività del Presidente	On	On
Ob.15	Attività connesse all'invio in conservazione del registro giornaliero di protocollo, dei provvedimenti amministrativi e delle fatture passive	80%	100%

FUNZIONE TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
Ob.1a	Autorizzazioni in materia di rifiuti: istruttoria e/o rilascio dei provv. art. 208 D.Lgs. 152/06	50%	100%
Ob.1b	Autorizzazioni in materia di rifiuti: provvedimenti di diffida, sospensione e revoca delle autorizzazioni compresi l'avvio del procedimento	50%	100%
Ob.1c	Autorizzazioni in materia di rifiuti: verifica garanzie finanziarie	75%	100%
Ob.1d	Autorizzazioni in materia di rifiuti: autorizzazioni Reg.to CE n. 1013/2006	100%	100%
Ob.2	Gestione contenzioso amministrativo acque e rifiuti	100%	100%
Ob.3	Bonifica dei siti inquinati	50%	100%
Ob.4	Autorizzazioni in materia ambientale	100%	100%
Ob.5	Controllo impianti termici	100%	100%
Ob.6a	Autorizzazioni in materia di Energia: autorizzazione unica in materia di oleodotti e metanodotti e successivi atti espropriativi	100%	100%
Ob.6b	Autorizzazioni in materia di Energia: impianti di produzione d'energia	75%	100%
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	75%	100%
Ob.9	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA e VAS)	50%	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	80%	80%
Ob.3	Partecipazioni in Conferenze di Servizi, Conferenze di Pianificazione, Nucleo Tecnico di VIA/VAS	70%	100%
Ob.4	Supporto ai Comuni/altri Enti per: adeguamento al Piano Territoriale Provinciale; adeguamento al Piano Paesistico del Terrazzo Novara – Vespolate; realizzazione della Rete Ecologica; rapporti con la pianificazione sovraordinata	100%	100%
Ob.5sub1	Autorizzazioni: licenze di attingimento d'acqua	100%	100%
Ob.5sub2	Autorizzazioni: ricerca di acque sotterranee	100%	100%
Ob.6	Concessioni di derivazione d'acqua	90%	100%
Ob.7	Autorizzazioni provvisorie alla derivazione, subingressi, chiusure pozzi, rinunce di derivazioni, restituzioni cauzioni	80%	100%

UFFICIO 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	Off	On
Ob.2	Conferenze di Servizi per il rilascio di Autorizzazioni in materia di Attività Estrattive	100%	100%
Ob.3	Aggiornamento Banca Dati Attività Estrattive regionale (BDAE)	100%	100%
Ob.4	Gestione degli oneri residuali del diritto di escavazione ex c.7 art.26 L.R. 23/2016	Off	On
Ob.5	Gestione della procedura di accertamento e verifica della vigenza delle garanzie fideiussorie ex art.33 L.R. 23/2016 versate a favore della Provincia.	On	On

UFFICIO CACCIA E PESCA ACQUE INTERNE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
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	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	On	On
Ob.2sub2	Convenzioni/piani: convenzioni con CRAS per la cura della fauna selvatica ritrovata ferita	On	On
Ob.2sub3	Convenzioni/piani: convenzioni con Parchi e Riserve Naturali per attività di protezione naturalistica e vigilanza	On	On
Ob.2sub4	Convenzioni/piani: predisposizione, organizzazione e autorizzazioni per l'attuazione di piani di contenimento numerico di fauna selvatica	On	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	80%	On
Ob.4sub2	Gestione del contenzioso/verbali: gestione dell'attività di coordinamento delle guardie volontarie ecologiche venatorie e ittiche	100%	100%

UFFICIO POLIZIA PROVINCIALE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
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	100%	100%

UFFICIO TRASPORTI

Ob.1	Programmazione e pianificazione della Gestione Trasporto Pubblico Locale su gomma e lacuale – Gestione di servizi ferroviari sostitutivi effettuati mediante autobus	100%	100%
Ob.2	Autorizzazioni, organizzazione e revocche in materia di trasporto pubblico e privato	100%	100%
Ob.3	Vigilanza	40%	100%
Ob.4	Esami idoneità professionale per trasporti merci e persone	100%	100%

UFFICIO TURISMO, CULTURA, SPORT

Ob.1	Attività statistica, tenuta di albi ed elenchi. Riconoscimento Comuni turistici	50%	75%
Ob.2	Coordinamento turistico e valorizzazione del territorio	On	On
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	25%	100%
Ob.5	Assegnazione palestre e impianti sportivi di proprietà provinciale, sportello sport e impiantistica sportiva	0%	100%
Ob.6	Valorizzazione attività e strutture sportive	100%	100%

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

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
Ob.1a	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: interventi per realizzare nuovi indirizzi scolastici al fine di razionalizzare l'offerta formativa	20%	On
Ob.1b	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: predisposizione del piano provinciale di organizzazione della rete scolastica e dell'offerta formativa integrata	20%	On
Ob.2a	Gestione servizi 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	80%	On
Ob.2b	Gestione servizi assistenza e trasporto disabili: servizio trasporto e assistenza studenti disabili	90%	On
Ob.3	Iniziative e progetti con le scuole	100%	100%
Ob.4a	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): presa in carico di tutti i casi anche in collaborazione con i componenti Protocollo contro la violenza e altri organismi interessati	80%	100%
Ob.4b	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): gestione Nodo provinciale antidiscriminazione in raccordo con Centro Regionale Antidiscriminazioni, coordinamento rete antidiscriminazione e punti informativi	90%	100%
Ob.4c	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): supporto alla Consigliera di Parità	80%	100%
Ob.4d	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): attività di contrasto alle discriminazioni e per le pari opportunità	0%	100%
Ob.4e	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): partecipazione alla gestione del Centro provinciale antiviolenza costituito nel 2017 e avviato all'inizio del 2018	70%	On
Ob.5a	Progetti per i giovani e Servizio Civile: organizzazione e partecipazione a progetti e iniziative a favore dei giovani	100%	100%
Ob.5b	Progetti per i giovani e Servizio Civile: progettazione e selezione giovani, monitoraggio stage e formazione Servizio Civile Universale	90%	On

UFFICIO AVVOCATURA

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
Ob.1	Attività Giudiziale	100%	100%
Ob.2a	Attività stragiudiziale: rilascio pareri	100%	100%
Ob.2b	Attività stragiudiziale: varie: pratiche assicurative, transazioni, recupero crediti ecc...	100%	100%

FUNZIONE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

Ob.1	Predisposizione di bilancio di previsione e conto del bilancio	80%	100%
Ob.2	Gestione entrate e spese correnti	70%	100%
Ob.3	Predisposizione ed invio telematico di certificazioni contabili e fiscali	70%	100%
Ob.4	Gestione cassa economale, servizi economici, tenuta inventario beni mobili	70%	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	60%	100%
Ob.6	Gestione dei tributi di competenza provinciale	70%	100%
Ob.7	Gestione degli adempimenti relativi alle società partecipate	60%	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	70%	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	75%	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	75%	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	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 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	75%	100%
Ob.1g	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle attività connesse alla sicurezza sul lavoro, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	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	75%	100%

segue FUNZIONE RISORSE UMANE E STRUMENTALI, ORGANIZZAZIONE

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
Ob.1i	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle attività connesse all'applicazione del GDPR 2016/679, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1l	Adempimenti relativi alla gestione del personale: pubblicazione di atti all'albo pretorio on line	75%	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	75%	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	70%	100%
Ob.3b	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione diretta o coordinamento assistenza applicativi e basi dati in esercizio	70%	100%
Ob.3c	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sito internet	70%	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	Gestione delle gare di appalto per i Comuni in qualità di SUA e per la Provincia quale stazione appaltante	80%	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)	50%	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	80%	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 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
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	80%	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	90%	90%
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	80%	90%
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	60%	100%
Ob.2	Attività di verifiche ed accertamenti con sopralluoghi e/o valutazioni tecniche	60%	100%
Ob.3	Gestione in economia di lavori forniture e servizi per manutenzione edifici di competenza provinciale	100%	100%
Ob.4	Gestione attività tecnico contabile	80%	100%
Ob.5	Progettazione Interventi	80%	100%
Ob.6	Gestione attività tecnico/documentale per ottenimento di autorizzazioni, titoli abilitativi per lo svolgimento dell'attività edile	80%	100%
Ob.7	Gestione delle problematiche generate dalla pandemia	0%	100%

FUNZIONE VIABILITA'/UFFICIO SICUREZZA STRADALE			
Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
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	100%	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%	60%
Ob.2	Gestione catasto strade	100%	100%
Ob.3	Gestione sinistri	100%	100%
FUNZIONE VIABILITA'/UFFICIO AUTORIZZAZIONI/CONCESSIONI			
Ob.1	Concessioni e nulla osta di occupazioni di suolo pubblico e autorizzazioni e nulla osta per posa cartelli pubblicitari	75%	100%
Ob.2	Ordinanze ed autorizzazioni	100%	100%
FUNZIONE VIABILITA'/UFFICIO MANUTENZIONE STRADE			
Ob.1	Manutenzione ordinaria	60%	100%
Ob.2	Redazione progetti di sistemazione/manutenzione ordinaria e straordinaria strade provinciali	50%	100%
Ob.3	Individuazione e predisposizione delle procedure affidamento lavori pubblici	55,5%	100%
Ob.4	Direzioni lavori	72%	100%
Ob.5	Contabilità lavori	72%	100%
Ob.6	Collaudi e certificati di regolare esecuzione	80%	100%
Ob.7	Vigilanza e controllo	60%	100%
Ob.8	Pratiche stradali, reliquati e competenze	80%	90%
FUNZIONE VIABILITA'/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	0%	60%
Ob.4	Gestione servizio reperibilità H24 svolto da personale regionale e provinciale	50%	100%

UFFICIO AFFARI SPECIALI

Obiettivo	Descrizione	I monitoraggio 31/08/2020	II monitoraggio 31/12/2020
Ob.1	Conclusione esiti finali Olimpiade Torino 2006	0%	90%
Ob.2	Attuazione Programma Provinciale Piste Ciclabili	60%	50%
Ob.3	Gestione sentieristica	0%	90%
Ob.4	Censimento sentieri della Provincia di Novara	0%	100%
Ob.5	Attuazione Contratto di Fiume per l'Agogna	0%	100%
Ob.6	Attuazione Contratto di Lago del Cusio	0%	100%

APPENDICE

- CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PEG 2020
- RIEPILOGO PROTOCOLLO RECLAMI 2020

Criticità Obiettivi di PEG 2020

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2020
Funzione Tutela e Valorizzazione Ambientale	Ob.6c Concessione per depositi oli minerali/provvedimenti connessi.	Una sola istanza pervenuta	0%
Funzione Pianificazione Territoriale e Acque	Ob.2 Pareri in Conferenza di Copianificazione/Conferenza di servizi.	Il mancato raggiungimento del 100% è dovuto al fatto che dai Comuni è arrivato un numero di convocazioni inferiore al valore atteso. Per contro è arrivato un numero molto più elevato del previsto di istanze relative agli obiettivi n. 1 e n. 3.	80%
Ufficio Turismo, Cultura, Sport	Ob.1 Attività statistica tenuta di albi ed elenchi Riconoscimento Comuni turistici.	La conclusione dell'attività di rilevazione è prevista, di norma, per il mese di marzo dell'anno successivo. Si sottolinea che dall'inizio dell'anno le strutture ricettive sono passate da 600 a 780.	75%
Funzione Contratti, Contenzioso, Supporto Amministrativo Servizi Tecnici	Ob.1a 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 mancato raggiungimento del 100% è in particolare dovuto alla indisponibilità alla sottoscrizione causa COVID 19. Mancata presentazione della documentazione richiesta da parte dei soggetti interessati Indisponibilità alla sottoscrizione del contratto Ricorsi Carenza di personale	75%

	Ob.1d Gestione Albo Fornitori.	Problematiche relative alla fase di avvio della procedura Carenza di personale	0%
	Ob.3a Rilascio concessioni e nulla osta per lavori di posa cavi e condutture, attraversamenti e allacciamenti e di apertura accessi carrai e/o pedonali, previa relativa istruttoria, regolarizzazione contabile e registrazione dati; gestione atti - rivalutazione, volturazione svincolo cauzioni.	Mancata: trasmissione di integrazioni da parte dei richiedenti predisposizione di scheda tecnica richiesta da parte ditte carenza di personale	90%
	Ob.3b Gestione cartelli pubblicitari: rilascio autorizzazioni e comunicazione avvisi parere negativo e negativo definitivo per la posa e/o il mantenimento di mezzi pubblicitari su strade provinciali, all'interno e/o esterno del centro abitato lungo le strade provinciali. Trasmissione provvedimenti negativi definitivi.	Mancata: trasmissione di integrazioni da parte dei richiedenti predisposizione di scheda tecnica richiesta da parte ditte carenza di personale	90%
Ufficio Sicurezza Stradale	Ob.1sub2 Elaborazione dei dati disaggregati dell'incidentalità stradale in Provincia di Novara relativi all'anno precedente ai fini di produrre un report statistico.	Ritardo nella consegna da parte di Istat dei dati validati definitivi.	60%
Ufficio Manutenzione Strade	Ob.8 Pratiche stradali, reliquati e competenze.	N. 1 procedura conclusa (Allargamento 211 Vespolate-Borgolavezzaro) N. 2 procedure in fase di conclusione per blocco cantieri causa COVID 19.	90%

Ufficio Protezione Civile	Ob.3 Programma e Piano Provinciale integrato di Protezione Civile.	E' stato iniziato sia il Programma sia il Piano, ma causa Covid la Regione Piemonte ha procrastinato l'erogazione del contributo relativo all'accordo di programma con la Provincia di Novara determinando il ritardo di tutta la procedura conseguente compresi gli incarichi ed i relativi conseguenti incontri.	60%
Ufficio Affari Speciali	Ob.1 Conclusioni esiti finali Olimpiade Torino 2006.	Il blocco della pratica SATAP ha impedito il raggiungimento pieno dell'obiettivo.	90%
	Ob.2 Attuazione Programma Provinciale Piste Ciclabili.	Mancata approvazione Convenzione SATAP.	50%
	Ob.3 Gestione sentieristica.	Problematiche con il Parco e necessità estensione al Cusio.	90%

PROTOCOLLO RECLAMI 2020

Numero	Data	Richiedente	Oggetto	Ufficio Competente	Protocollo
1	03.02.2020	Matteo Pisapia	Intervento urgente sulla strada provinciale S.P. 101 tratta Morghengo-San Bernardino-Strada Statale della Val Sesia	Viabilità	2611
2	03.02.2020	Renzo Ferrante	Revisione tosap	Viabilità e Tributi	2628
3	03.02.2020	Ing. Paoletti Comune Novara e Michele Germinario	Lampioni spenti	Viabilità	2710
4	06.03.2020	Fabio Apostolo	Lampioni spenti su rotonda	Viabilità	6122
5	09.07.2020	Simona Ferrante	Dissesto strade	Viabilità	16369
6	13.07.2020	La Monica Roberto addetto Affari Generali di MD S.p.A.	Richiesta potatura albero e erbacce	Viabilità	16755
7	28.07.2020	Antonelli Massimo	Richiesta cancellazione dati personali	Informativo e Urp	18245
8	29.09.2020	Ing. Paoletti – Atlantico spa	Rotatorie al buio	Viabilità	23603
9	08.10.2020	Ezio Romano	Lampioni spenti a Lumellogno	Viabilità	24545
10	13.10.2020	Alessio Piazza	Richiesta informazione ordinanza n. 288 del 07/10/2020	Viabilità	
11	20.11.2020	URP – Comune di Novara	Ponte di Agognate – presenza di tronchi	Viabilità	28944
12	20.11.2020	Carminati Roberto	Presenza rifiuti tra strada Borgo Ticino e Gattico-Veruno	Viabilità	28997

13	09.12.2020	Assistente di P.L. Marco TONCELLI – Comando Polizia Locale Novara	Buca rotatoria Sp11	Viabilità	30465	
14	09.12.2020	Antonio D'Andrea	Dosso causato da lavori stradali	Viabilità	30468	382/2021
15	10.12.2020	Agente Silvia De Porcellinis – Polizia Locale Trecate	Mal funzionamento dei lampioni posti sul margine destro delle SP4	Viabilità	30597	383/2021
16	21.12.2020	Luigi Fontaneto	Ponte pericolante	Viabilità	31853	