

Provincia di Terni

(Struttura Tecnica Permanente (art. 15 comma 9 e 10 del Dlgs. 150/2009)

AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI TERNI

Relazione finale sulle *performance* 2018

- 1. Obiettivi strategici**
- 2. Obiettivi operativi**
- 3. Qualità dei servizi**
- 4. Valutazione individuale**
- 5. Processo di pianificazione**
- 6. Risultati raggiunti su obiettivi strategici ed operativi del piano performance 2018**

ALLEGATI

- 1)referto riferito al controllo strategico.**
- 2)Relazioni delle tre Aree dell'Ente, per gli obiettivi operativi assegnati ai servizi;**
- 3)Referto della Customer Satisfaction sul controllo di qualità dei servizi**

1 Obiettivi strategici

1 – Definizione degli obiettivi strategici

Gli Obiettivi strategici sono proposti dal vertice politico dell'amministrazione, ovvero dai titolari del centro di responsabilità amministrativa e concordati poi con il vertice politico. Gli obiettivi strategici sono misurati con opportuni indicatori, che evidenziano il significato e il valore dei risultati conseguiti dalla gestione.

Nell'anno 2018, il vertice politico dell'amministrazione (Presidente), concordando con i titolari dei centri di Responsabilità gestionale (Direttori di Area) gli obiettivi da inserire nel piano delle Performance 2018, e stante il perdurare del grave momento di incertezza economica –finanziaria dell'Ente ha individuato le priorità politiche che non hanno potuto seguire il normale iter, in quanto l'approvazione del documento unico di programmazione economica e finanziaria e bilancio preventivo sono stati approvati solamente al 18/10/2019.

1.1 - Gli obiettivi strategici sono pertinenti con la missione istituzionale, con le strategie e con le priorità politiche dell'amministrazione?

Obiettivi strategici. E' stato redatto per il 2018 il piano strategico dell'Amministrazione (DUP) da cui si evidenziano gli obiettivi a lungo termine. Il piano delle performance 2018, è stato predisposto sulla base

degli elaborati presentati dai Direttori delle Aree come indicato nella delibera n. 81 del 27/10/2018 " Piano delle performance 2018". Dallo stesso si evidenzia la strategia d'azione, considerando che gli obiettivi strategici sono dichiarazioni di ciò che si vuole ottenere nel triennio 2018 – 2019 - 2020.

Riflettono l'analisi che inizia con la creazione di una visione, una dichiarazione di ruolo e una missione dichiarazione, quindi l'analisi dell'ambiente, punti di forza e di debolezza, opportunità e minacce.

Gli obiettivi strategici inoltre, determinano la direzione a lungo raggio; gli **obiettivi operativi** invece, rappresentano i passi intermedi o le pietre miliari necessarie per raggiungere completamente gli obiettivi a lungo termine.

1.2 - Le modalità di coinvolgimento degli stakeholder esterni nel processo di definizione degli obiettivi, indicatori e target sono tali da assicurarne la rilevanza rispetto ai bisogni della collettività? C'è stato anche un coinvolgimento degli stakeholder interni?

Nel processo che ha permesso la redazione dei documenti strategici (DUP) e Piano delle Performance attraverso i Direttori sono stati coinvolti i Servizi di propria competenza.

1.3 - A cosa sono dovute eventuali variazioni degli obiettivi strategici rispetto all'anno precedente non indicate nel Piano?

Ci sono state variazioni rispetto al piano dell'anno precedente, in quanto il processo di riorganizzazione delle Province, partito alla fine dell'anno 2015 si è stabilizzato nel 2016 e il 2017. Questa situazione ha permesso al vertice politico e gestionale di effettuare, seppur in piccola parte, una programmazione di lungo termine che ritroveremo negli anni 2019 - 2020.

1.4 - Esistono significative differenze nelle modalità di definizione degli obiettivi strategici tra le diverse strutture di primo livello (Aree) dell'amministrazione?

In questo piano si sono rilevate differenze solo per il fatto che i programmi si sono affinati rispetto agli anni precedenti e i Direttori hanno potuto evidenziare obiettivi strategici, propriamente definiti. Solo in alcuni casi non si è riscontrata questa definizione scambiata con l'obiettivo ordinario di struttura.

1.5 - Se l'amministrazione ha redatto la Nota integrativa o il Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio, a cosa sono dovute eventuali differenze rispetto al Piano della Performance.

Non c'è stato niente di tutto ciò. Il bilancio preventivo 2018 è stato approvato solamente a ottobre 2018 e quindi non si può fare nessun raffronto o verifica in tal senso.

2 - Indicatori associati agli obiettivi strategici

2.1 - Gli indicatori sono adeguati per l'obiettivo di riferimento? Sono cioè tali da misurare le finalità che si intendono perseguire?

Considerando gli obiettivi strategici 2018, come da piano delle performance, possiamo affermare che gli indicatori di realizzazione dell'anno hanno misurato in maniera soddisfacente le finalità perseguiti.

2.2 - Gli indicatori sono alimentati da fonti dati affidabili?

Le fonti sono affidabili in quanto si riferiscono agli atti predisposti.

1.3 - La misurazione degli indicatori si avvale di applicativi informatici e basi dati sottostanti?

Esisteva un programma informatico "MEV" (MISURAZIONE E VALUTAZIONE). Il sistema, purtroppo, con il problema avuto al server dell'amministrazione dal mese di gennaio 2017, non è più disponibile e quindi non si è potuto utilizzare il programma atto a questa funzione. Si sta adottando ancora un sistema manuale di elaborazione e controllo. Con l'introduzione del nuovo programma della Maggioli sarà possibile effettuare in automatico la funzione di Programmazione, monitoraggio, controllo e valutazione.

2.4 - Gli indicatori sono alimentati anche da fonti esterne (es. statistiche ufficiali)?

In alcuni casi si ma solo sporadicamente.

3 - Target associati agli indicatori degli obiettivi strategici

I target associati si riferiscono ad indicatori numerici, di qualità, temporali ed in alcuni casi anche economici .

3.1 - I target associati agli indicatori sono definiti sulla base di valori storici?

Non sempre.

3.2 - I target associati agli indicatori sono definiti sulla base di valori di benchmark (relativi a ripartizioni interne all'amministrazione stessa o anche ad amministrazioni nazionali, estere)?

Assolutamente no.

4 - Risorse assegnate agli obiettivi strategici

Le risorse di natura economica sono state assegnate agli obiettivi nel corso dell'anno facendo riferimento a dati storici. Solo dopo l'approvazione del PEG si è potuto quantificare il dato oggettivo finale di competenza dell'anno. Per quanto riguarda le risorse umane, fin dalla costruzione del piano delle performance, sono state assegnate dai Direttori di Area le persone che si sono occupate delle varie materie individuate.

4.1 - Come avviene il processo di assegnazione delle risorse finanziarie agli obiettivi?

Con il PEG. Ed in questo anno con la delibera del Presidente n. 82 del 29/10/2018

4.2 - Come avviene il processo di assegnazione delle risorse umane agli obiettivi?

Sono i direttori di Area ad assegnare le risorse umane ai singoli obiettivi come si può rilevare dal Piano delle performance 2018.

2 Obiettivi operativi

5 – Definizione degli obiettivi operativi

Gli **obiettivi operativi** invece, rappresentano i passi intermedi o le pietre miliari necessarie per raggiungere completamente gli obiettivi a lungo termine.

5.1 - Gli obiettivi operativi contribuiscono al reale conseguimento del relativo obiettivo strategico?

Nell'anno 2018, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi hanno seguito percorsi correlati. I secondi sono stati legati in fase di programmazione ed hanno avuto uno sviluppo consequenziale.

5.2 - Gli obiettivi, indicatori e target sono il frutto di un processo di negoziazione con il personale dirigente e non dirigente?
I Direttori si relazionano con il vertice politico. A loro volta i Direttori fanno pervenire i risultati della loro negoziazione, con i dipendenti, al servizio competente che li inserisce nel piano delle performance. Questo si evidenzia anche nelle relazioni conclusive dei singoli Direttori.

6 – Indicatori associati agli obiettivi operativi

6.1 - Gli indicatori sono adeguati per l'obiettivo di riferimento? Sono cioè tali da misurare le finalità che si intendono perseguire?

Si potrebbe fare molto di più. Considerando il momento non proprio felice, che sta attraversando il nostro Ente, gli indicatori si possono definire abbastanza adeguati.

6.2 - Gli indicatori sono alimentati da fonti dati affidabili?

I riferimenti e gli elementi indicati nelle relazioni finali dei Direttori fanno emergere l'attendibilità delle fonti che dovrebbero essere dettagliate e specificate in maniera ancora più chiara. Si può fare molto di più.

6.3 - La misurazione degli indicatori si avvale di applicativi informatici e basi dati sottostanti?

Si, esisteva un programma informatico “MEV” (MISURAZIONE E VALUTAZIONE). Il sistema, purtroppo, con il problema avuto al server dell’amministrazione dal mese di gennaio 2017, non è più disponibile e quindi non si è potuto utilizzare il programma elaborato per questa funzione. Si è adottato e si sta adottando un sistema manuale di elaborazione e controllo.

6.4 - Gli indicatori sono alimentati anche da fonti esterne (es. statistiche ufficiali)?

In qualche caso possiamo dire di sì. Tutto è legato al tipo di obiettivo.

7 - Target associati agli indicatori degli obiettivi operativi

7.1 - I target associati agli indicatori sono definiti sulla base di valori storici?

Poca cosa, rispetto a questo aspetto si individua nelle relazioni presentate dai Direttori di Area. Bisogna migliorare il processo di definizione degli obiettivi per arrivare ad elaborare un piano più incisivo e quindi completo di target e indicatori definiti sulla base di valori storici. Ma questo non è solo da imputare alle strutture (Aree e Servizi), essendo mancata una continuità amministrativa-economica-finanziaria 2015/2016/2017, per effetto delle note vicende dell’Ente.

7.2 - I target associati agli indicatori sono definiti sulla base di valori di benchmark (relativi a ripartizioni interne all'amministrazione stessa o anche ad amministrazioni nazionali, estere)?

No. Ma va sempre considerato il momento che stanno attraversando le Province.

8 - Risorse assegnate agli obiettivi operativi

8.1 - Come avviene il processo di assegnazione delle risorse finanziarie agli obiettivi?

Con il PEG. Ed in questo anno con la delibera del Presidente n. 82 del 29/10/2018.

8.2 - Come avviene il processo di assegnazione delle risorse umane agli obiettivi?

I singoli Direttori all'interno della propria Area assegnano le risorse umane ai singoli obiettivi di struttura (Servizio) ed individuali. Nelle relazioni presentate si riscontrano le risorse per ogni singolo obiettivo.

3 Qualità dei Servizi

9 - Rilevazione della qualità dei Servizi

Per l'anno 2018, con la delibera Presidenziale n. 83 del 29.10.2018, si è deciso di monitorare la percezione e la soddisfazione dei clienti esterni ed interni, rispetto ai servizi e alle attività, attraverso questionari di gradimento. Che tali indagini assumono un valore di informazione significativa volta a porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi dell'ente. Quindi sono state avviate indagini di customer satisfaction attraverso questionari di gradimento delle attività, circa il grado di soddisfazione degli utenti interni/esterni dei servizi erogati ed in modo particolare: gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa, i tempi di risposta alle esigenze, la competenza della risposta, la funzionalità, la professionalità degli operatori ecc. I risultati dell'indagine sono allegati alla presente relazione con l'allegato "C".

4 Valutazione individuale

10 – Obiettivi individuali dei dirigenti

10.1 - Sono assegnati obiettivi specifici individuali ai direttori oltre a quelli organizzativi presenti nel Piano e a quelli relativi alle competenze professionali e manageriali dimostrate?

No.

10.2 - Gli obiettivi individuali sono stati il frutto di un processo di negoziazione tra il valutato e il valutatore?

Dalla assegnazione degli obiettivi di struttura discendono gli obiettivi individuali.

Per i ruoli manageriali gli obiettivi individuali sono dati da:

- specifici obiettivi individuali non rientranti in quelli strategici sviluppati a cascata
- obiettivi di prestazione della struttura diretta che riguardano la gestione quotidiana (da cruscotto direzionale).

Per i ruoli di professional e di collaboratore gli obiettivi individuali sono dati da:

- specifici obiettivi individuali
- specifici obiettivi di gruppo ai quali ogni persona è collegato.

La negoziazione degli obiettivi tra il valutatore ed il valutato si attua nei primi atti del processo di valutazione per il nuovo anno;

5 Processo di pianificazione

11 – Coinvolgimento dei vari soggetti

11.1 - Qual è stato il grado di coinvolgimento e condivisione dell'organo di indirizzo politico?

L'organo politico ha condiviso il piano ed ha approvato lo stesso, con la delibera Presidenziale n. 81 del 25/10/2018 Piano delle performance 2018 /2020".

11.2 - Qual è stato il grado di coinvolgimento e condivisione della dirigenza?

La Dirigenza ha condiviso l'impostazione con il vertice politico, ha elaborato concretamente il piano, quindi ne ha la piena responsabilità.

12 - Integrazione tra il processo di redazione del piano e la programmazione economico-finanziaria

12.1 - I sistemi informatici sono adeguati a favorire l'integrazione tra i processi?

I programmi, relativi all'integrazione di cui sopra, non sono il massimo per gestire il processo di redazione del piano e la programmazione economica - finanziaria. Questo anche per il 2018, in seguito all'approvazione del bilancio preventivo nel mese di ottobre, ha prodotto un effetto diretto sull'elaborazione del piano.

12.2 - Esiste una sequenza temporale dei processi tale da consentirne l'integrazione?

In una situazione di normalità (approvazione dei documenti di programmazione nei tempi previsti) si.

12.3 - Il coordinamento tra i vari soggetti/uffici coinvolti nei due processi è stato adeguatamente attuato?

E' stato adeguato per la situazione reale e contingente.

13 - Informazioni ulteriori sul processo

13.1 - E' stato effettivamente implementato l'eventuale modello di misurazione previsto nel sistema di misurazione e valutazione della *performance*?

Come sopra più volte detto, l'implementazione del modello di misurazione previsto dal nostro sistema, non ha trovato il normale svolgimento in quanto a causa del noto problema al server il programma MEV (MISURAZIONE EVALUTAZIONE) è stato irrimediabilmente compromesso. Si sta adottato uno schema di relazione che permesso di implementare le informazioni utili alla valutazione come sotto riportato.

2018

INTRODUZIONE (Breve descrizione, in generale, delle attività riferite ALL'AREA di competenza relative al piano delle performance 2018)

ATTIVITA' SVOLTA:

SERVIZIO:

DESCRIZIONE OBIETTIVO:

PESO OBIETTIVO:

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento

<u>Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.</u>				

13.2 - Quali modalità di informazione, formazione e comunicazione sono state adottate o sono previste per garantire la massima diffusione e comprensione del Piano all'interno ed all'esterno dell'Amministrazione?

E' compito dei direttori informare, comunicare e formare all'interno dei propri settori il piano. Non esiste un sistema formalizzato. Per l'esterno, il piano è disponibile nel sito dell'amministrazione nella sezione amministrazione trasparente, performance. Tale procedura è stata attuata anche per l'anno 2018.

6 RISULTATI raggiunti su obiettivi strategici ed operativi del piano performance 2018.

Con delibera Presidenziale n. 81 del 25 ottobre 2018 è stato approvato il Piano delle Performance 2018/2020, successivamente con la delibera Presidenziale n. 82 del 29/10/2018 è stato approvato il PEG che riassumeva, integrandoli con le risorse finanziarie collegate, gli obiettivi dell'Ente.

Con gli stessi documenti, si prendeva atto:

- che mediante l'assegnazione di risorse, ridotte entro gli stanziamenti 2018 previsti, le attività e i programmi sono stati comunque espletati, al fine di garantire i servizi relativi alle materie assegnate dalla normativa vigente, alla data di approvazione del DUP e del Bilancio Preventivo.

Successivamente sono stati forniti dai direttori delle Aree dell'ente, le relazioni di rendicontazione degli obiettivi con relativo grado di realizzazione degli stessi dichiarato e riassunto nelle relazioni allegate effettuate con lo schema di cui sopra.

Dalle relazioni inviate dai Direttori, sulle quali verrà effettuato un controllo a campione in ogni area, risulta che il risultato complessivo raggiunto, per gli obiettivi contenuti nel Piano delle Performance 2018, è pari al 99,10, così suddiviso:

AREA TECNICO – GIURIDICA 100%

AREA TECNICA 100%

AREA FINANZIARIA – PATRIMONIALE 97,40%

A tal fine si allega la documentazione comprovante le performance dell'Ente 2018 che comprende:

- 1) referto riferito al controllo strategico;
- 2) Relazioni delle tre Aree dell'Ente, per gli obiettivi operativi assegnati ai servizi;
- 3) Referto della Customer Satisfaction sul controllo di qualità dei servizi.

Effettuato l'esame della documentazione prodotta, salvo il relativo controllo a campione, si attesta che il

grado di raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Piano delle Performance 2018 come da delibera Presidenziale n. 81 del 25 ottobre 2018 è pari al 99,10%.

24 giugno 2018.

O.I.V. della Provincia di Terni
F.to Dott. Arturo Bianco

