

# Provincia di Terni

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



## AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI TERNI Relazione finale sulle *performance* 2020

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 2020

### ALLEGATI

1) *Report Generale delle performance 2020*

2) *Relazione della Customer Satisfaction sul controllo di qualità dei servizi anni 2019 - 2021*

### 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 2020, 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 2020, ha individuato le priorità politiche ed amministrative espresse con l'approvazione del documento unico di programmazione economica e finanziaria e bilancio preventivo approvati con la delibera n. 57 del 25/05/2020 "Approvazione Piano Esecutivo di Gestione e Piano delle Performance 2020 -2022".

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 2020 il piano strategico dell'Amministrazione (DUP) da cui si evidenziano gli obiettivi a lungo termine. Il piano delle performance 2020, è stato predisposto sulla base degli elaborati presentati dai Direttori delle Aree come indicato nella delibera n. 57 del 25/05/2020 "Approvazione Piano Esecutivo di Gestione e Piano delle Performance 2020 -2022" che approva il documento programmatico importante al fine dell'espletamento dell'attività dell'Ente e la relativa prestazione performante delle strutture dell'ente. Dallo stesso si evidenzia la strategia d'azione, considerando che gli obiettivi strategici sono dichiarazioni di ciò che si vuole ottenere nel triennio 2020 – 2021 - 2022. Riflettono l'analisi che inizia con la creazione di una visione, una dichiarazione di ruolo e una missione dichiarata, 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 Peg - Piano delle Performance attraverso i Direttori sono stati coinvolti i Servizi delle Aree con un confronto tra tutti i servizi dell'Ente.

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

Non ci sono state variazioni importanti rispetto al piano dell'anno precedente, Questa situazione ha permesso al vertice politico e gestionale di effettuare, seppur in piccola parte, una programmazione di lungo termine, che ritroveremo anche negli anni 2021 – 2022, che comunque cambierà alla fine del biennio considerato in quanto nel 2021 scadrà anche il mandato del Presidente.

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

Ormai, la modalità di programmazione si è consolidata e i Direttori hanno evidenziato obiettivi strategici, propriamente definiti.

**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.**

In linea di massima non c'è stato niente di tutto ciò. Il bilancio preventivo 2020 è stato approvato ben prima della naturale scadenza e quindi si è provveduto a fare una programmazione più integrata possibile 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 2020, come da Peg - Piano delle Performance, possiamo affermare che gli indicatori di realizzazione dell'anno hanno misurato in maniera soddisfacente le finalità perseguite.

**2.2 - Gli indicatori sono alimentati da fonti dati affidabili?**

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

### **2.3 - La misurazione degli indicatori si avvale di applicativi informatici e basi dati sottostanti?**

No. Niente di tutto questo. Con l'introduzione del nuovo programma della Maggioli, ancora in fase di completa implementazione, non abbiamo ancora capito se sarà possibile effettuare in automatico la funzione di Programmazione, monitoraggio, controllo e valutazione che speriamo potrà essere effettuata a partire dal piano 2021/2023.

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

In alcuni casi sì 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?**

Dipende dall'obiettivo e dalle disponibilità di serie storiche che con i problemi informatici dal 2017, non sempre sono disponibili. Ci vorrà molto tempo in quanto anche il cambio del programma informatico da Ascot a Maggioli richiederà una procedura particolare.

### **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, in prima istanza, agli obiettivi nel corso dell'anno facendo riferimento ai consuntivi e alle previsioni. 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, disponibili all'interno dei Servizi, che si sono occupano per competenza delle varie materie trattate.

### **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. Delibera n. 57 del 25/05/2020 "Approvazione Piano Esecutivo di Gestione e Piano delle Performance 2020 -2022".

### **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 2020.

## **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?**

Come avviene ormai da circa 3 anni, 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 alle indicazioni strategiche.

### **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 condividono i risultati della loro negoziazione con i dipendenti (P.O. funzionari responsabili e Collaboratori) del 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?**

Come riportato nelle relazioni degli anni precedenti, si potrebbe fare molto di più. Considerando la situazione organizzativa del nostro Ente non proprio ottimale, gli indicatori si possono definire abbastanza adeguati. Ci sarebbe bisogno di intervenire con azioni mirate allo sviluppo della capacità di progettazione e programmazione delle attività. Intervenire sulla cultura del risultato e non del semplice adempimento.

### **6.2 - Gli indicatori sono alimentati da fonti dati affidabili?**

I riferimenti e gli elementi indicati nelle relazioni finali dei Direttori, per quanto riguarda l'attendibilità sono certificate dagli stessi con la dichiarazione di possesso delle fonti all'interno dei propri servizi. La struttura tecnica permanente con un controllo a campioni verifica l'esistenza degli stessi.

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

No. Niente di tutto questo. Con l'introduzione del nuovo programma della Maggioli, ancora in fase di completa implementazione, non abbiamo ancora capito se sarà possibile effettuare in automatico la funzione di Programmazione, monitoraggio, controllo e valutazione che speriamo potrà essere effettuata a partire dal piano 2021/2023.

### **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?**

Possiamo ripetere anche qui le considerazioni effettuate per gli obiettivi strategici. Poca cosa, rispetto a questo aspetto si individua nelle relazioni presentate dai Direttori di Area. Ma questo non è da imputare alle strutture (Aree e Servizi), essendo mancata una continuità amministrativa-economica-finanziaria, per effetto delle note vicende dell'Ente e per effetto del cambio di ben tre Direttori nell'anno 2020.

## **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. Solo da poco si è tornati ad una attività delle province che potrebbe essere interessante in tal senso. Si confida per gli anni successivi.

## **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.            del            .

### **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 2019, con la delibera Presidenziale n. 46 del 20.04.2020, si è deciso di monitorare la percezione e la soddisfazione dei clienti esterni ed interni, rispetto ai servizi e alle attività svolte in tale anno, attraverso questionari di gradimento. 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. Sono state avviate indagini di customer satisfaction circa il grado di soddisfazione degli utenti interni/esterni dei servizi erogati ed in modo particolare per: orari di apertura dei servizi, tempi di attesa, tempi di risposta alle esigenze, la competenza della risposta, la funzionalità, la professionalità degli operatori ecc. Per quanto riguarda i questionari presentati per i servizi interni i risultati dell'indagine non sono molto significativi in quanto hanno risposto solamente 10 dipendenti su un totale di 114. Quindi i risultati sono stati elaborati e prodotti ma l'indagine non si può considerare significativa. Così pure per quanta riguarda quella dei Servizi esterni per i quali non sono state fornite risposte significative per n. di questionari pervenuti.

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. I riferimenti sono: gli obiettivi strategici e il risultato finale dell'Area.

### **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 le varie categorie di dipendenti 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. 57 del 25/05/2020 **"Approvazione Piano Esecutivo di Gestione e Piano delle Performance 2020 -2022"** che approva il documento programmatico importante al fine dell'espletamento dell'attività dell'Ente e la relativa prestazione performante delle strutture dell'ente del per quanto riguarda il "Piano delle performance 2020 /2022". Ma l'impostazione è totalmente politica riscontrabile con il DUP e bilancio preventivo 2020/2022 e quindi si può affermare che il coinvolgimento e la condivisione è stata totale.

#### **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?**

Ancora nell'anno 2020, non possiamo affermare che i programmi, relativi all'integrazione di cui sopra, sono stati al massimo per gestire il processo di redazione del piano e la programmazione economica - finanziaria. Questa integrazione si potrà vedere con il piano 2021/2023 quando la nuova procedura sarà entrata a regime.

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

Nel 2020 possiamo affermare che si è tornati all'approvazione dei documenti di programmazione nei tempi previsti.

#### **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, trova il normale svolgimento con il MEV (MISURAZIONE EVALUTAZIONE) che viene elaborato dalla struttura tecnica ed è completamente manuale ed adotta uno schema di relazione che permette di implementare le informazioni utili alla valutazione.

### **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 delle proprie Aree il piano. Il sistema è formalizzato tramite il manuale del sistema di misurazione e valutazione delle performance. 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 2020.

## **6. RISULTATI raggiunti su obiettivi strategici ed operativi del piano performance 2020.**

Con delibera Presidenziale n. 57 del 25/05/2020 "**Approvazione Piano Esecutivo di Gestione e Piano delle Performance 2020 -2022**" che approva il documento programmatico importante al fine dell'espletamento dell'attività dell'Ente e la relativa prestazione performante delle strutture è stato approvato il Piano delle Performance 2020/2022, integrandolo con il PEG e quindi con le risorse finanziarie collegate agli obiettivi dell'Ente.

Con lo stesso documento, si prendeva atto:

- che mediante l'assegnazione di risorse, ridotte entro gli stanziamenti 2020 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 nei mesi tra marzo ed aprile 2021, sono state fornite 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 riferito all'anno 2020, è pari al 100%.

A tal fine si allega la documentazione comprovante le performance dell'Ente 2020 che comprende:

- 1) referto riferito al controllo strategico anno 2020;
- 2) Relazioni delle tre Aree dell'Ente, per gli obiettivi operativi assegnati ai servizi anno 2020;
- 3) Referto della Customer Satisfaction sul controllo di qualità dei servizi per gli anni 2019-2020.

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 2020 come da delibera Presidenziale n. 57 del 25/05/2020 "**Approvazione Piano Esecutivo di Gestione e Piano delle Performance 2020 -2022**" è pari al 100%.

27 maggio 2021.

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