



IL PRESIDENTE

PROVINCIA DI TERNI

DELIB. N° 79 DEL 12/07/2023

PROVINCIA DI TERNI

DELIBERA DEL PRESIDENTE N° 79 DEL 12/07/2023

Tit.1.2.1

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE

L'anno 2023 il giorno 12 del mese di Luglio alle ore 10:30, in Terni, nella sede dell'Amministrazione Provinciale, il Presidente Dott.ssa Laura Pernazza con l'assistenza del Segretario Generale Dott. Paolo Ricciarelli delibera sul seguente argomento

OGGETTO: RELAZIONE FINALE SULLA PERFORMANCE 2022. APPROVAZIONE.

IL PRESIDENTE

VISTO l'art. 10, comma 1, lettera b), del D.gs. n° 150 del 27 ottobre 2009 che prevede che ogni Ente adotti annualmente, un documento denominato "Relazione sulla Performance", approvato dall'organo di indirizzo politico-amministrativo e validato dall'Organismo di valutazione che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti;

RICHIAMATI:

- il Manuale Operativo del Sistema di valutazione delle Prestazioni del Personale approvato con deliberazione del Presidente n. 60 del 04/06/2020 e successive modifiche ed integrazioni di cui alle deliberazioni del Presidente nn. 26 del 31/3/2022 e 87 del 28/9/2022;
- le deliberazioni del Consiglio Provinciale n. 12 del 11/5/2022 "Documento Unico di Programmazione 2022-2024 – Approvazione" e n. 14 del 11/5/2022 "Approvazione bilancio di previsione 2022-2024";
- la deliberazione del Presidente n. 48 del 26/5/2022 "PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE (P.E.G.) ANNI 2022-2024 - approvazione";
- le deliberazioni del Presidente n. 59 del 04/06/2022 "PIANO DELLE PERFORMANCE 2022-2024. APPROVAZIONE" e n. 86 del 26/09/2022 "PIANO DELLE PERFORMANCE 2022-2024. APPROVAZIONE INTEGRAZIONE PIANO CON GLI OBIETTIVI OPERATIVI";
- le deliberazioni del Presidente n. 92 del 19/10/2022 (atto ricognitivo) e n. 134 del 21/12/2022 (approvazione in sede di prima applicazione) di approvazione del P.I.A.O. (Piano Integrato Attività ed Organizzazione) 2022/2024;

CONSIDERATO:



IL PRESIDENTE

PROVINCIA DI TERNI

DELIB. N° 79 DEL 12/07/2023

- che il Piano della Performance, strumento di programmazione per la misurazione e la valutazione della performance, contiene gli obiettivi dell'Amministrazione per l'anno 2022 formulati in modo chiaro e leggibile con l'indicazione di indicatori di performance e target atti a valutarne il grado di raggiungimento;
- che gli obiettivi del Piano della Performance sono stati collegati alla performance organizzativa ed individuale dei Responsabili e del personale dell'Ente;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 3, del Manuale di Valutazione, il Nucleo di Valutazione esprime parere vincolante sul sistema di valutazione delle prestazioni e ne verifica la coerente applicazione. A inizio anno valida il piano degli obiettivi e verifica il rispetto di quanto definito nel manuale soprattutto nella parte relativa agli obiettivi. Inoltre il Nucleo di Valutazione valida la Relazione performance, tenendo conto dell'esito del controllo di gestione;

CONSIDERATO, altresì, che il Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Statistica e Qualità struttura di supporto al Nucleo di Valutazione, predispone lo schema di Relazione sulla performance;

DATO ATTO che la Relazione sulla performance è stata validata dal Nucleo di Valutazione nella seduta dell'11 luglio 2023 svolta in modalità telematica, condividendo la relazione finale sulle performance 2022 che ha attestato il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente, concludendo il processo di valutazione che, altresì, porterà all'erogazione delle retribuzioni di risultato dei Direttori e dei dipendenti incaricati di Posizione Organizzativa, nonché all'erogazione dei compensi di produttività per il personale dipendente;

VISTA la Relazione finale sulla Performance anno 2022 – “allegato A” che comprende:

- 1) Report Performance anno 2022 (controllo strategico)
- 2) Report Performance anno 2022 (controllo obiettivi operativi)
- 3) Report Customer Satisfaction sui servizi anno 2022;

DATO ATTO che dalla Relazione si rileva una percentuale di raggiungimento degli obiettivi dell'Ente per l'anno 2022 pari al 99,6%;

EVIDENZATO che il ciclo di gestione della performance è ispirato alla massima trasparenza e leggibilità e che l'amministrazione utilizza la pubblicazione sul proprio sito istituzionale dei dati di programmazione e di rendicontazione e che pertanto l'allegata relazione sulla Performance comprensiva di tutti i report allegati, sarà pubblicata sul sito web della Provincia, rispettivamente nelle sezioni “Amministrazione Trasparente – Performance – Relazione sulla Performance”;

RICHIAMATI:

- il D.Lgs. 267/2000, “Testo unico degli Enti Locali”;
- il D.Lgs. 150/2009, in materia di ottimizzazione delle produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (come da ultimo modificato dal D.Lgs. 74/2017);

VISTO il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso sulla proposta di deliberazione ai sensi dell'art. 49, comma 1, D.Lgs. 267/00 dal Segretario Generale;



IL PRESIDENTE

PROVINCIA DI TERNI

DELIB. N° 79 DEL 12/07/2023

VISTO il parere favorevole in ordine alla regolarità contabile espresso sulla proposta di deliberazione ai sensi dell'art. 49, comma 1, D.Lgs. 267/00 dal Direttore dell'Area Amministrativo-Economico-Finanziaria;

DELIBERA

- 1) **DI APPROVARE**, per le motivazioni di cui in premessa, la Relazione finale sulla Performance anno 2022 – “allegato A” che comprende: Report Performance anno 2022 (controllo strategico), Report Performance anno 2022 (controllo obiettivi operativi) e Report Customer Satisfaction sui servizi anno 2022 predisposta con il coordinamento operativo della Struttura di supporto al Nucleo di Valutazione, validata dal Nucleo di Valutazione nella riunione dell'11 luglio 2023 svolta in modalità telematica.
- 2) **DI PRENDERE ATTO** che la Relazione sulla Performance – anno 2022, sarà trasmessa tempestivamente al Servizio di competenza per proseguire il processo di valutazione dei Direttori, dei dipendenti incaricati di Posizione Organizzativa e del personale dell'Ente, anche ai fini della quantificazione e della erogazione dei premi correlati alle performance.
- 3) **DI TRASMETTERE** a tutti i Direttori di Area il presente atto per gli adempimenti di competenza.
- 4) **DI DISPORRE** la pubblicazione della Relazione sulla Performance – anno 2022 – sul sito istituzionale della Provincia di Terni nella sezione “Amministrazione Trasparente” – “Performance”.
- 5) **DI RENDERE** il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/00, stante l'urgenza di dare operatività al prosieguo del processo di valutazione.

Il Presidente
Dott.ssa Laura Pernazza

Il Segretario Generale
Dott. Paolo Ricciarelli

Provincia di Terni



AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI TERNI Relazione finale sulle *performance* 2022

- 1. Obiettivi strategici*
- 2. Obiettivi operativi*
- 3. Qualità dei servizi*
- 4. Valutazione individuale*
- 5. Processo di pianificazione*
- 6. Risultati raggiunti sugli obiettivi strategici ed operativi del piano performance 2022*

ALLEGATI

- 1) Report Performance anno 2022 (controllo strategico)*
- 2) Report Performance anno 2022 (controllo obiettivi operativi)*
- 3) Report Customer Satisfaction sui servizi anno 2022*

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 2022, 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 2022, ha individuato le priorità politiche ed amministrative, espresse nel documento unico di programmazione economica e finanziaria e nel bilancio preventivo, con le delibere del Presidente n. 48 del 26/05/2022 **"Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2022-2024"**, n. 59 del 04/07/2022 **"Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione"**, n. 86 del 26/09/2022 **"Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione integrazione piano con gli obiettivi operativi."** e n. 134 del 21/12/2022 con la quale è stato approvato il PIAO 2022-2024 di cui all'art. 6 del DL 80/2021.

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 2022 il piano strategico dell'Amministrazione (DUP) da cui si evidenziano gli obiettivi a lungo termine. Il piano delle performance 2022, è stato predisposto sulla base degli elaborati presentati dai Direttori delle Aree come indicato nelle delibere del Presidente n. 48 del 26/05/2022 **"Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2022-2024"**, n. 59 del 04/07/2022 **"Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione"** e n. 86 del 26/09/2022 **"Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione integrazione piano con gli obiettivi operativi."**, che approvano 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 2022 – 2023 - 2024. Riflettono l'analisi che inizia con la creazione di una visione, una dichiarazione di ruolo e una missione, 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?

Ci sono state alcune variazioni importanti rispetto al piano dell'anno precedente, Questa situazione ha permesso al vertice politico e gestionale di effettuare una programmazione di medio-lungo termine, che ritroveremo in parte anche negli anni 2023 – 2025, in considerazione dell'avvio del mandato del nuovo Presidente avvenuto alla fine del 2021 e tenendo in considerazione dell'introduzione del PIAO di cui al DL 80/2021 con una programmazione strategica fondata sulla creazione di valore pubblico.

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

La modalità di programmazione si è consolidata e i Direttori hanno evidenziato obiettivi strategici, propriamente definiti, insieme agli obiettivi trasversali.

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 2022, 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?

Con l'introduzione del nuovo programma della Maggioli non abbiamo ancora acquisito sufficienti informazioni per valutare se sarà possibile effettuare in automatico la funzione di Programmazione, monitoraggio, controllo e valutazione che auspichiamo potrà essere effettuata a partire dai prossimi piani.

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?

Ci vorrà ancora del tempo in quanto ancora, anche con il cambio del programma gestionale, non sono reperibili tutte le informazioni. Comunque è previsto che dal prossimo anno (2023) nel Piano performance, inserito nel PIAO, la definizione dei target tenga conto anche dei risultati precedenti.

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 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 le delibere del Presidente n. 48 del 26/05/2022 "**Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2022-2024**", n. 59 del 04/07/2022 "**Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione**" e n. 86 del 26/09/2022 "**Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione integrazione piano con gli obiettivi operativi.**"

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 2022.

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 diversi anni, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi hanno seguito percorsi strettamente 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 Segretario generale e 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 predispone per il 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?

Considerando la situazione organizzativa del nostro Ente, che risente ancora di un rilevante deficit in termini di risorse umane, 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.

Comunque da questo anno (2022) per ogni obiettivo sono stati indicati specifici target relativi agli indicatori.

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 che si occupa di performance, con controlli a campione, verifica l'esistenza degli stessi.

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

Con l'introduzione del nuovo programma della Maggioli non abbiamo ancora acquisito sufficienti informazioni per valutare se sarà possibile effettuare in automatico la funzione di Programmazione, monitoraggio, controllo e valutazione che auspichiamo potrà essere effettuata a partire dai prossimi piani.

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. Comunque da questo anno la definizione dei target tiene conto anche dei risultati raggiunti in precedenza, pertanto si realizzeranno delle serie storiche per consentire una verifica, anche su base pluriennale, dell'andamento delle specifiche attività.

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. 48 del 26/05/2022 "Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2022-2024".

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 2022, ad integrazione delle indagini degli anni precedenti, si è deciso di monitorare la percezione e la soddisfazione dei clienti 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 dei servizi erogati ed in modo particolare per: 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 (Servizio Prevenzione e Protezione) i risultati dell'indagine sono limitatamente significativi in quanto hanno risposto solamente 10 dipendenti su un totale di 135. 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.

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 le delibere del Presidente n. 48 del 26/05/2022 "**Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2022-2024**", n. 59 del 04/07/2022 "**Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione**" e n. 86 del 26/09/2022 "**Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione integrazione piano con gli obiettivi operativi.**", che approvano il documento programmatico importante al fine dell'espletamento dell'attività dell'Ente e la relativa prestazione performante delle strutture dell'ente per quanto riguarda il "Piano delle performance 2022/2024". Ma l'impostazione è totalmente politica e riscontrabile con il DUP e bilancio preventivo 2022/2024 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?

Questa integrazione si potrà probabilmente vedere con i prossimi piani, quando la nuova procedura sarà entrata pienamente a regime.

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

Nel 2022 possiamo affermare che si è proceduto 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*?

L'implementazione del modello di misurazione previsto dal nostro sistema, trova il normale svolgimento con l'elaborazione da parte della struttura tecnica di supporto 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 2022.

6. RISULTATI raggiunti su obiettivi strategici ed operativi del piano performance 2022.

Con le delibere del Presidente n. 48 del 26/05/2022 "Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2022-2024", n. 59 del 04/07/2022 "Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione" e n. 86 del 26/09/2022 "Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione integrazione piano con gli obiettivi operativi." che approvano 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 2022/2024, 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, entro gli stanziamenti 2022 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 aprile e giugno 2023, 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 è stato 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 2022, è pari al **99,6%**.

A tal fine si allega la documentazione comprovante le performance dell'Ente 2022 che comprende:

- 1) Referto riferito al controllo strategico anno 2022;
- 2) Relazioni delle tre Aree dell'Ente, per gli obiettivi operativi assegnati ai servizi anno 2022;
- 3) Referto della Customer Satisfaction sul controllo di qualità dei servizi per l'anno 2022.

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 2022 come da delibere del Presidente n. 48 del 26/05/2022 "**Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2022-2024**", n. 59 del 04/07/2022 "**Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione**" e n. 86 del 26/09/2022 "**Piano delle Performance 2022-2024. Approvazione integrazione piano con gli obiettivi operativi.**" è pari al **99,6%**.



REFERTO DEL CONTROLLO STRATEGICO ANNO 2022

Premessa Il controllo sull'impatto dei programmi e delle azioni realizzate in attuazione degli strumenti di programmazione economica e finanziaria, con la riforma del sistema dei controlli interni, di cui al DL 174/2012, dovrebbe consentire di avviare la costruzione di un vero e proprio sistema di controllo.

Il controllo strategico, infatti, serve a delineare la strada sia della metodologie da utilizzare, che degli obiettivi oggetto del controllo strategico.

La Finalità da perseguire, quindi, è quella di costruire un controllo che si avvicini il più possibile ai canoni e ai metodi propri della valutazione delle politiche pubbliche, a partire dal fondamentale intento di contribuire al miglioramento della programmazione politica e della definizione degli obiettivi strategici, in proposito è utile ricordare l'art. 6 del DL 80/2021 che introduce il PIAO come strumento di programmazione integrata con il fine di creare valore pubblico.

1. Il Controllo strategico

La legge 7 dicembre 2012 n. 213 ha introdotto importanti novità in materia di controlli interni per gli Enti Locali, prevedendo una serie di nuovi adempimenti a carico degli stessi.

Tra questi, l'art. 147 ter ha disciplinato il controllo strategico.

Il controllo strategico rappresenta, tra le varie forme di controllo interno, certamente la più rilevante novità introdotta, ed è strettamente legata all'attività di programmazione strategica e di indirizzo politico-amministrativo di cui costituisce il presupposto fondamentale.

L'attività di controllo strategico è finalizzata, infatti, a verificare l'attuazione delle scelte effettuate nei documenti di programmazione degli organi di indirizzo. In questo senso controllo e valutazione rispondono ad una comune aspirazione: raccogliere, elaborare ed interpretare informazioni utili a migliorare le decisioni relative all'utilizzo delle risorse pubbliche.

Attraverso la forma di controllo in esame si vuole dare un giudizio complessivo, sintetico ed aggregato sulla performance dell'intera organizzazione.

Oggetto del controllo strategico è quindi, la valutazione dell'adeguatezza delle scelte compiute in sede di elaborazione del Piano delle Performance (PdP) o di altri atti di indirizzo politico in termini di congruenza tra risultati conseguiti ed obiettivi predefiniti. Perciò, il suddetto controllo, se implementato nel più generale contesto e coordinato con gli altri controlli interni, potrebbe assolvere ad un'ulteriore funzione: contribuire ad elevare gli standard di operatività dei settori in cui è strutturata la provincia di Terni e a migliorare la qualità dei servizi offerti.

In adempimento alla citata normativa, il Consiglio Provinciale, con deliberazione n. 23 del 21/07/2020 ha approvato l'aggiornamento del Regolamento Provinciale disciplinante il sistema dei controlli interni; tra questi anche il controllo strategico.

Per quanto esposto, risulta evidente che alla base dell'attività di controllo strategico deve esserci un'attenta pianificazione, anzi più propriamente si dovrebbe parlare di circuito di pianificazione e programmazione-controllo.

Le attività svolte dal Controllo Strategico, difatti, possono essere riassunte secondo le seguenti fasi:

- Fase di Pianificazione e Programmazione;
- Fase di Attuazione e Monitoraggio;
- Fase di Valutazione.

2. La Fase di Pianificazione e Programmazione

Il Sistema di pianificazione e programmazione del Controllo strategico, per poter funzionare efficacemente, richiede: un'efficace programmazione, cioè la definizione di indirizzi ad ampio respiro, aventi i requisiti di fattibilità e concretezza; un'adeguata traduzione dei programmi in obiettivi possibili e una contestuale progettazione delle azioni da intraprendere; un'attuazione coerente di quanto è stato progettato ed un ottimale impiego delle risorse a disposizione.

A questo proposito, il Segretario Generale, che è supportato, per l'esercizio del controllo strategico, dal Servizio Pianificazione generale Controlli Interni Statistica e Qualità, ha preliminarmente proceduto, quale prima attività da espletare, alla visione degli atti adottati dall'Ente e quelli in corso di adozione, relativi alle scelte programmatiche dell'Amministrazione ed in particolare:

– gli Obiettivi strategici, contenuti nella Sezione strategica del DUP 2022-2024, che con atto del Consiglio Provinciale si è provveduto ad approvare insieme al bilancio di Previsione 2022/2024, vengono incrementati anche dagli obiettivi trasversali;

Particolare importanza riveste l'individuazione di nuove fonti di finanziamento, pubbliche e private e ricerca di ogni possibile ed appropriata azione di risparmio e razionalizzazione volta a produrre, nel tempo, minori costi o maggiori entrate. Il D.Lgs. 175/2016 ci chiama inoltre ad effettuare una razionalizzazione delle società e altri Enti privati partecipati in modo da conseguire la riduzione delle stesse per un contenimento della spesa ed il miglioramento dell'azione amministrativa.

Inoltre l'attività dell'Ente è improntata a garantire il regolare incasso delle entrate patrimoniali e tributarie, oltre che a porre in essere azioni volte al recupero di eventuali crediti pregressi di propria competenza.

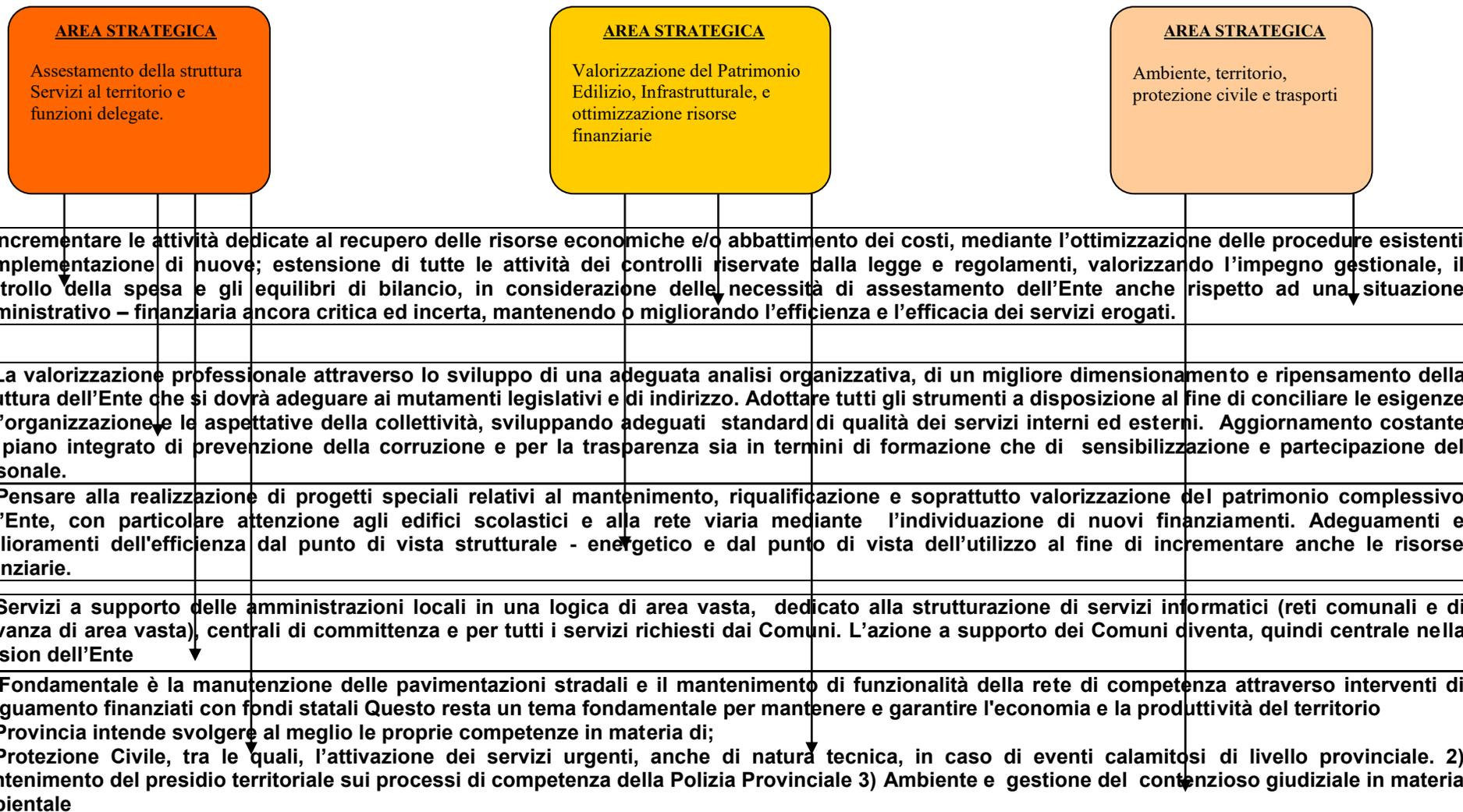
Dalla elaborazione degli obiettivi 2022, inseriti nel P.E.G. - Piano della Performance 2022 - 2024, approvato con delibera del Presidente e dall'esame dei predetti documenti si è ritenuto di poter individuare la seguente struttura strategica (Tabella 1)

1) Macro aree strategiche trasversali ai settori, caratterizzate dall'unicità dell'obiettivo finale, in modo tale che i provvedimenti programmatici indirizzati a ciascun settore sono stati collegati ed armonizzati;

2) Obiettivi strategici su cui effettuare il monitoraggio e la valutazione, raggruppati per Macro area di riferimento come sotto riportato.

TABELLA 1. AREA STRATEGICA DI INTERVENTO

**SEZIONE III –
AREE STRATEGICA DI INTERVENTO
Obiettivi Strategici**



Per ciascun Obiettivo è stata predisposta una scheda di compilazione contenente le seguenti sezioni, come mostra la tabella 3:

- la descrizione sintetica dell'obiettivo;
- il settore di riferimento dell'obiettivo;
- Il monitoraggio dell'obiettivo, con:

- l'indicatore di monitoraggio;
- lo stato di attuazione;
- le criticità rilevate;
- il risultato socio-economico/ congruenza e adeguatezza attività;

Quindi si riassume nel sotto indicato schema quelli che sono gli obiettivi strategici e trasversali per il 2022 di ciascuna delle Aree dell'Ente

Nota:

Per la valutazione degli obiettivi strategici si fa riferimento anche alla “descrizione dell'attività svolta” presente, per ogni area, nella “relazione degli obiettivi operativi anno 2022”.

AREA GIURIDICA

strategico	Obiettivo Gli obiettivi strategici sono stati sviluppati, secondo le indicazioni del piano, nelle schede degli obiettivi operativi (riportati nel dettaglio nella relativa relazione) Indicatori Riportati, con i relativi target, nelle fasi dei singoli obiettivi operativi
trasversale	Obiettivo <ul style="list-style-type: none">- Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno- Riduzione dei tempi dei procedimenti- Verifica e valutazione dei residui contabili. Indicatori Coordinamento, monitoraggio

L'indicazione contenuta nella sezione "stato d'attuazione", insieme alla sezione "risultato socio-economico/congruenza e adeguatezza attività" rappresenta l'essenza dell'attività di controllo strategico, poiché evidenzia gli scostamenti tra quanto programmato ed i risultati conseguiti.

Tali sezioni permettono infatti di accertare se l'azione programmata sia stata realmente posta in essere ed abbia prodotto dei risultati e degli effetti concreti, in attuazione dei piani e dei programmi adottati dall'Amministrazione.

La sezione "criticità rilevate" si pone l'ambizioso scopo di identificare eventuali fattori ostativi e, se possibile, indicare rimedi e proposte di miglioramento; in sostanza consentire una rimodulazione delle scelte, indirizzando la struttura politico-amministrativa verso quegli interventi correttivi necessari ad attuare gli obiettivi programmati.

Tabella 2 – La struttura del Controllo Strategico		
AREA STRATEGICA	OBIETTIVI STRATEGICI	STATO DI ATTUAZIONE
AREA	OBIETTIVO TRASVERSALE	STATO DI ATTUAZIONE
	<ul style="list-style-type: none"> - Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno - Riduzione dei tempi dei procedimenti - Verifica e valutazione dei residui contabili 	<p>Per i tempi di pagamento si è rilevato un tempo medio di 20,8 giorni.</p> <p>Per i tempi dei procedimenti si è proceduto alla rilevazione dei tempi relativi alle richieste di accesso agli atti, allo svolgimento delle gare e alla relazione del piano scolastico provinciale.</p> <p>Per la verifica e valutazione dei residui si è proceduto alla ricognizione dei procedimenti sanzionatori relativi alla matrice rifiuti- residui attivi</p>

3. La fase di attuazione e monitoraggio

Sono stati verificati gli atti e i provvedimenti amministrativi adottati dagli organi dell'Ente dall'01.01.2022 al 31.12.2022, che sono stati forniti dall'Ufficio Segreteria e delle altre strutture organizzative dell'Ente.

4.1 I Risultati della valutazione

Nella redazione del presente rapporto, si sono potuti verificare gli atti adottati nel 2022 quali documenti programmatori e dunque gli obiettivi assegnati ai responsabili di Area, in sede di conferimento delle funzioni dirigenziali, e le deliberazioni del Presidente e del Consiglio.

Tali atti, hanno necessariamente trovato esplicitazione e concretezza nel Piano della Performance e hanno permesso una analisi approfondita nel corso dell'anno, anche a seguito degli ulteriori provvedimenti approvati dall'Ente.

In particolare, a conclusione del ciclo di gestione del controllo strategico, sono state raccolte una serie di considerazioni circa l'attività programmatoria e la relativa realizzazione.

E' necessario sottolineare, inoltre, che molti aspetti andrebbero comunque esaminati contestualmente al controllo di gestione, così come con il Piano della Performance e il Piano anticorruzione 2022. Infatti, è bene ribadire che il Controllo strategico, valutando l'adeguatezza delle scelte compiute in fase di attuazione dei piani programmatici, con suggerimenti agli organi di indirizzo politico volti anche all'aggiornamento della pianificazione, per lo svilupparsi di situazioni emergenti, va coordinata con DUP.

Complessivamente, quindi, la pianificazione così delineata a grandi numeri è risultata efficace, in quanto la definizione degli indirizzi e dei progetti ad ampio raggio, hanno registrato requisiti di fattibilità e concretezza; in quanto ciò che è stato programmato pare coerente con l'impiego delle risorse a disposizione (Tabella 3).

Si veda anche la descrizione dell'attività svolta, relativa all'area, nella relazione degli obiettivi operativi anno 2022.

Tabella 3 - Scheda di monitoraggio e di valutazione degli obiettivi

OBIETTIVO DELL'AREA STRATEGICA DI INTERVENTO:

SETTORE DI RIFERIMENTO DELL'OBIETTIVO: AREA GIURIDICA

MONITORAGGIO OBIETTIVO	INDICATORE	STATO DI ATTUAZIONE	CRITICITÀ RILEVATE	RISULTATO SOCIO-ECONOMICO/ CONGRUENZA E ADEGUATEZZA ATTIVITÀ
Consentire la rilevazione delle fasi e dei procedimenti e dei tempi dei pagamenti	Tempo di pagamento Rilevazione tempi procedimenti	Per i tempi di pagamento si prosegue con un obiettivo di mantenimento Per i procedimenti si ritiene di consolidare la rilevazione per i tempi delle varie fasi	Non sono rilevate criticità, tuttavia occorre proseguire nel controllo dei tempi	Il controllo dei tempi di pagamento e dei tempi dei procedimenti rappresenta, oltre che una corretta gestione delle risorse, anche un valore per l'immagine verso l'esterno

AREA TECNICO PATRIMONIALE

strategico	Obiettivo Gli obiettivi strategici sono stati sviluppati, secondo le indicazioni del piano, nelle schede degli obiettivi operativi (riportati nel dettaglio nella relativa relazione) Indicatori Riportati, con i relativi target, nelle fasi dei singoli obiettivi operativi
trasversale	Obiettivo <ul style="list-style-type: none">- Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno- Riduzione dei tempi dei procedimenti- Verifica e valutazione dei residui contabili. Indicatori Coordinamento, monitoraggio

L'indicazione contenuta nella sezione "stato d'attuazione", insieme alla sezione "risultato socio-economico/congruenza e adeguatezza attività" rappresenta l'essenza dell'attività di controllo strategico, poiché evidenzia gli scostamenti tra quanto programmato ed i risultati conseguiti.

Tali sezioni permettono infatti di accertare se l'azione programmata sia stata realmente posta in essere ed abbia prodotto dei risultati e degli effetti concreti, in attuazione dei piani e dei programmi adottati dall'Amministrazione.

La sezione "criticità rilevate" si pone l'ambizioso scopo di identificare eventuali fattori ostativi e, se possibile, indicare rimedi e proposte di miglioramento; in sostanza consentire una rimodulazione delle scelte, indirizzando la struttura politico-amministrativa verso quegli interventi correttivi necessari ad attuare gli obiettivi programmati.

Tabella 2 – La struttura del Controllo Strategico		
AREA STRATEGICA	OBIETTIVI STRATEGICI	STATO DI ATTUAZIONE
AREA	OBIETTIVO TRASVERSALE OBIETTIVO TRASVERSALE	STATO DI ATTUAZIONE STATO DI ATTUAZIONE
	<ul style="list-style-type: none"> - Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno - Riduzione dei tempi dei procedimenti - Verifica e valutazione dei residui contabili 	<p>Per i tempi di pagamento si è rilevato un tempo medio di 20,8 giorni.</p> <p>E' stata fatta una fotografia dei processi e la valutazione dei tempi con una analisi critica dei risultati.</p> <p>Il lavoro si è incentrato sulle partite meno definite con riguardo alla situazione dare avere con la regione per le poste della viabilità che sono state ricostruite dal 2015 ad oggi con completezza e dettaglio.</p>

3. La fase di attuazione e monitoraggio

Sono stati verificati gli atti e i provvedimenti amministrativi adottati dagli organi dell'Ente dall'01.01.2022 al 31.12.2022, che sono stati forniti dall'Ufficio Segreteria e delle altre strutture organizzative dell'Ente.

4.1 I Risultati della valutazione

Nella redazione del presente rapporto, si sono potuti verificare gli atti adottati nel 2022 quali documenti programmatori e dunque gli obiettivi assegnati ai responsabili di Area, in sede di conferimento delle funzioni dirigenziali, e le deliberazioni del Presidente e del Consiglio.

Tali atti, hanno necessariamente trovato esplicitazione e concretezza nel Piano della Performance e hanno permesso una analisi approfondita nel corso dell'anno, anche a seguito degli ulteriori provvedimenti approvati dall'Ente.

In particolare, a conclusione del ciclo di gestione del controllo strategico, sono state raccolte una serie di considerazioni circa l'attività programmatoria e la relativa realizzazione.

E' necessario sottolineare, inoltre, che molti aspetti andrebbero comunque esaminati contestualmente al controllo di gestione, così come con il Piano della Performance e il Piano anticorruzione 2022. Infatti, è bene ribadire che il Controllo strategico, valutando l'adeguatezza delle scelte compiute in fase di attuazione dei piani programmatici, con suggerimenti agli organi di indirizzo politico volti anche all'aggiornamento della pianificazione, per lo svilupparsi di situazioni emergenti, va coordinata con DUP.

Complessivamente, quindi, la pianificazione così delineata a grandi numeri è risultata efficace, in quanto la definizione degli indirizzi e dei progetti ad ampio raggio, hanno registrato requisiti di fattibilità e concretezza; in quanto ciò che è stato programmato pare coerente con l'impiego delle risorse a disposizione (Tabella 3).

Si veda anche la descrizione dell'attività svolta, relativa all'area, nella relazione degli obiettivi operativi anno 2022.

Tabella 3 - Scheda di monitoraggio e di valutazione degli obiettivi

OBIETTIVO DELL'AREA STRATEGICA DI INTERVENTO:

SETTORE DI RIFERIMENTO DELL'OBIETTIVO: AREA TECNICA – SERVIZI EDILIZIA CIVILE E SCOLASTICA – ENERGY MANAGER

MONITORAGGIO OBIETTIVO	INDICATORE	STATO DI ATTUAZIONE	CRITICITÀ RILEVATE	RISULTATO SOCIO-ECONOMICO/ CONGRUENZA E ADEGUATEZZA ATTIVITÀ
Consentire la rilevazione delle fasi e dei procedimenti e dei tempi dei pagamenti	Tempo di pagamento Rilevazione tempi procedimenti Residui	Per i tempi di pagamento si prosegue con un obiettivo di mantenimento Per i procedimenti si ritiene di consolidare la rilevazione per i tempi delle varie fasi Completezza e dettaglio e riconosciute dalla Regione stessa, e con riferimento alla situazione della impiantistica sportiva.	Non sono rilevate criticità, tuttavia occorre proseguire nel controllo dei tempi	Il controllo dei tempi di pagamento e dei tempi dei procedimenti rappresenta, oltre che una corretta gestione delle risorse, anche un valore per l'immagine verso l'esterno

AREA ECONOMICO FINANZIARIA

strategico	Obiettivo Gli obiettivi strategici sono stati sviluppati, secondo le indicazioni del piano, nelle schede degli obiettivi operativi (riportati nel dettaglio nella relativa relazione) Indicatori Riportati, con i relativi target, nelle fasi dei singoli obiettivi operativi
trasversale	Obiettivo <ul style="list-style-type: none">- Monitorare le operazioni di gestione delle liquidità in rapporto allo stock di debito e quello relativo ai flussi finanziari- Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno- Garantire una corretta azione amministrativa volta alla definizione dei rapporti debito/credito con le società partecipate e con gli Enti strumentali Indicatori Coordinamento, monitoraggio

L'indicazione contenuta nella sezione "stato d'attuazione", insieme alla sezione "risultato socio-economico/congruenza e adeguatezza attività" rappresenta l'essenza dell'attività di controllo strategico, poiché evidenzia gli scostamenti tra quanto programmato ed i risultati conseguiti.

Tali sezioni permettono infatti di accertare se l'azione programmata sia stata realmente posta in essere ed abbia prodotto dei risultati e degli effetti concreti, in attuazione dei piani e dei programmi adottati dall'Amministrazione.

La sezione "criticità rilevate" si pone l'ambizioso scopo di identificare eventuali fattori ostativi e, se possibile, indicare rimedi e proposte di miglioramento; in sostanza consentire una rimodulazione delle scelte, indirizzando la struttura politico-amministrativa verso quegli interventi correttivi necessari ad attuare gli obiettivi programmati.

Tabella 2 – La struttura del Controllo Strategico		
AREA STRATEGICA	OBIETTIVI STRATEGICI	STATO DI ATTUAZIONE
AREA	OBIETTIVO TRASVERSALE OBIETTIVO TRASVERSALE	STATO DI ATTUAZIONE STATO DI ATTUAZIONE
	<p>Monitorare le operazioni di gestione delle liquidità in rapporto allo stock di debito e quello relativo ai flussi finanziari</p> <p>Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno</p> <p>Garantire una corretta azione amministrativa volta alla definizione dei rapporti debito/credito con le società partecipate e con gli Enti strumentali</p>	<p>Come riportato nella relazione al conto consuntivo 2022 lo stock del debito residuo è rimasto in linea con i livelli raggiunti nell'anno 2021.</p> <p>Nel corso del 2022 è stato raggiunto il risultato di pagamento dei documenti nel rispetto dei limiti previsti dall'ordinamento. Risultato raggiunto: tempo di pagamento medio dei fornitori 20,8 giorni.</p> <p>Nel corso del 2022 sono state coinvolte tutte le società e gli Enti interessati mediante l'invio delle relative richieste di parificazione. Il risultato raggiunto è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 soggetti con saldi riconciliati • 2 soggetti con saldi non riconciliati • 3 soggetti con saldi non riconciliati ma definiti per l'Ente

3. La fase di attuazione e monitoraggio

Sono stati verificati gli atti e i provvedimenti amministrativi adottati dagli organi dell'Ente dall'01.01.2022 al 31.12.2022, che sono stati forniti dall'Ufficio Segreteria e delle altre strutture organizzative dell'Ente.

4.1 I Risultati della valutazione

Nella redazione del presente rapporto, si sono potuti verificare gli atti adottati nel 2022 quali documenti programmatori e dunque gli obiettivi assegnati ai responsabili di Area, in sede di conferimento delle funzioni dirigenziali, e le deliberazioni del Presidente e del Consiglio.

Tali atti, hanno necessariamente trovato esplicitazione e concretezza nel Piano della Performance e hanno permesso una analisi approfondita nel corso dell'anno, anche a seguito degli ulteriori provvedimenti approvati dall'Ente.

In particolare, a conclusione del ciclo di gestione del controllo strategico, sono state raccolte una serie di considerazioni circa l'attività programmatoria e la relativa realizzazione.

E' necessario sottolineare, inoltre, che molti aspetti andrebbero comunque esaminati contestualmente al controllo di gestione, così come con il Piano della Performance e il Piano anticorruzione 2022. Infatti, è bene ribadire che il Controllo strategico, valutando l'adeguatezza delle scelte compiute in fase di attuazione dei piani programmatici, con suggerimenti agli organi di indirizzo politico volti anche all'aggiornamento della pianificazione, per lo svilupparsi di situazioni emergenti, va coordinata con DUP.

Complessivamente, quindi, la pianificazione così delineata a grandi numeri è risultata efficace, in quanto la definizione degli indirizzi e dei progetti ad ampio raggio, hanno registrato requisiti di fattibilità e concretezza; in quanto ciò che è stato programmato pare coerente con l'impiego delle risorse a disposizione (Tabella 3).

Si veda anche la descrizione dell'attività svolta, relativa all'area, nella relazione degli obiettivi operativi anno 2022.

Tabella 3 - Scheda di monitoraggio e di valutazione degli obiettivi

OBIETTIVO DELL'AREA STRATEGICA DI INTERVENTO:

SETTORE DI RIFERIMENTO DELL'OBIETTIVO: AREA TECNICA – SERVIZI EDILIZIA CIVILE E SCOLASTICA – ENERGY MANAGER

MONITORAGGIO OBIETTIVO	INDICATORE	STATO DI ATTUAZIONE	CRITICITÀ RILEVATE	RISULTATO SOCIO-ECONOMICO/ CONGRUENZA E ADEGUATEZZA ATTIVITÀ
Controllo e monitoraggio periodico	Verifiche e controlli	<p>Come riportato nella relazione al conto consuntivo 2022 lo stock del debito residuo è rimasto in linea con i livelli raggiunti nell'anno 2021.</p> <p>Nel corso del 2022 è stato raggiunto il risultato di pagamento dei documenti nel rispetto dei limiti previsti dall'ordinamento. Risultato raggiunto: tempo di pagamento medio dei fornitori 20,8 giorni.</p> <p>Nel corso del 2022 sono state coinvolte tutte le società e gli Enti interessati mediante l'invio delle relative richieste di parificazione.</p>	L'unica criticità riscontrata è collegata alla carenza di risorse umane da dedicare alla funzione indicata	L'obiettivo ha assicurato il ridimensionamento dei tempi medi di pagamento delle forniture e dell'ammontare del debito residuo alla fine dell'esercizio

PROVINCIA DI TERNI

RELAZIONE OBIETTIVI OPERATIVI

ANNO 2022

AREE E SERVIZI

▬ SEGRETARIO GENERALE

▬ CORPO POLIZIA PROVINCIALE

▬ AREA GIURIDICA

- Servizio Affari Generali
- Servizio Assistenza Comuni
- Servizio Procedure informatiche
- Servizio Ambiente
- Servizio Pubblica Istruzione

▬ AREA ECONOMICO FINANZIARIA

- Servizio Prevenzione e Protezione
- Servizio Sistemi informativi centrali e telecomunicazioni
- Servizio Gabinetto del Presidente
- Servizio Comunicazione Istituzionale
- Servizio Gestione delle Risorse Umane

- Servizio Economato e Provveditorato
- Servizio Contabilità Economica Fiscale e di Cassa
- Servizio Programmazione Gestione e Rendicontazione Bilancio
- Servizio Tributi
- Servizio Società Partecipate

▬ AREA TECNICO PATRIMONIALE

- Servizio Edilizia Scolastica Terni
- Servizio Edilizia Scolastica e Civile sedi Narni – Amelia –Orvieto - Itis Terni
- Servizio Manutenzione Impianti Energy Manager
- Servizio Interventi infrastrutturali e Viabilità Terni Narni Avigliano Umbro
- Servizio Viabilità Amelia Orvieto Fabro Montecchio San Venanzo e Concessioni
- Servizio Amministrativo Uffici Tecnici
- Servizio Patrimonio e Gestione Impianti Sportivi
- Servizio Trasporti

ELENCO OBIETTIVI PER AREE E SERVIZI

– **SEGRETARIO GENERALE**

A1) Modifica Regolamento sul funzionamento del Consiglio Provinciale

B2) Formazione interna in materia di anticorruzione e trasparenza

– **CORPO POLIZIA PROVINCIALE**

A1) Presidiare il territorio provinciale anche in risposta ad istanze derivanti da accordi tra Enti.

– **AREA GIURIDICA**

○ **Servizio Affari Generali**

B1) Riduzione dei tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle richieste di accesso agli atti

B1) Ricognizione e conclusione dei procedimenti sanzionatori relativi alla matrice rifiuti- residui attivi

○ **Servizio Assistenza Comuni**

B1) Riduzione dei tempi dei procedimenti per lo svolgimento delle gare Individuazione dei procedimenti delle gare e riduzione dei tempi per le varie fasi

- **Servizio Procedure informatiche**

 - B1) Rilevazione qualità percepita

 - A1) Verifica flussi procedurali di pagamento attinenti il servizio divisi per tipologia – individuazione tempi medi – verifica colli di bottiglia e criticità

- **Servizio Ambiente**

 - E1) Procedura di formazione di archivi informatici, riferiti ai documenti gestiti nelle materie e nelle attività di competenza.

 - E2) Procedura di acquisizione/archiviazione della documentazione fotografica relativa all'attività di controllo

- **Servizio Pubblica Istruzione**

 - A1) Riduzione tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle autorizzazioni in materia educativo formativa (Piano Provinciale)

- AREA ECONOMICO FINANZIARIA

- **Servizio Prevenzione e Protezione**

 - B1) Indagine interna finalizzata alla rilevazione degli elementi connessi al benessere lavorativo (Sostituzione e/o installazione di nuovi corpi illuminanti presso le postazioni di lavoro dell'Ente).

- **Servizio Sistemi informativi centrali e telecomunicazioni**

 - A1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio) in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno.

- **Servizio Gabinetto del Presidente**

- A1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio) in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno.

- **Servizio Comunicazione Istituzionale**

- B1) Assicurare la comunicazione tempestiva per un miglior servizio alla collettività.

- **Servizio Gestione delle Risorse Umane**

- B1) Sviluppare strumenti di gestione delle risorse umane e del piano occupazionale orientati alla razionalizzazione e all'efficienza

- **Servizio Economato e Provveditorato**

- A1) Mantenimento di un buon livello dei servizi e degli acquisti a supporto dell'attività dei servizi in una logica dell'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse di budget

- **Servizio Contabilità Economica Fiscale e di Cassa**

- A1) Monitorare le operazioni di gestione delle liquidità in rapporto allo stock di debito e quello relativo ai flussi finanziari

- B1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

- **Servizio Programmazione Gestione e Rendicontazione Bilancio**

- A1) Formazione, consulenza e supporto a favore dei servizi dell'ente alla luce del nuovo sistema di contabilità introdotto dal D. Lgs.118/2011

- A2) Gestire la funzione volta al rispetto dei saldi finanziari, previsti dalla legge di stabilità

- B1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

- **Servizio Tributi**

 - A1) Garantire la corretta gestione relativamente agli introiti derivanti dai tributi di competenza dell'Ente, anche attraverso il contrasto dell'evasione ed elusione

 - B1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

- **Servizio Società Partecipate**

 - A1) Garantire una corretta azione amministrativa volta alla definizione dei rapporti debito/credito con le società partecipate e con gli Enti strumentali

 - B1) Ricognizione degli Enti societari e non partecipati dalla Provincia

- AREA TECNICO PATRIMONIALE

- **Servizio Edilizia Scolastica Terni**

 - C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

- **Servizio Edilizia Scolastica e Civile sedi Narni – Amelia –Orvieto - Itis Terni**

 - C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

- **Servizio Manutenzione Impianti Energy Manager**

 - C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

- **Servizio Interventi infrastrutturali e Viabilità Terni Narni Avigliano Umbro**
 - C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno
 - E1) Riduzione dei tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle autorizzazioni

- **Servizio Viabilità Amelia Orvieto Fabriano Montecchio San Venanzo e Concessioni**
 - C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno
 - E1) Riduzione dei tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle autorizzazioni

- **Servizio Amministrativo Uffici Tecnici**
 - D1) Verifica e valutazione dei residui contabili

- **Servizio Patrimonio e Gestione Impianti Sportivi**
 - D1) Verifica e valutazione dei residui contabili

- **Servizio Trasporti**
 - E1) Riduzione dei tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle autorizzazioni

SEGRETARIO GENERALE

ATTIVITA' SVOLTA:

In merito all'obiettivo A1 – Modifica Regolamento sul funzionamento del Consiglio Provinciale: dopo una prima fase di analisi sul testo vigente e di studio della normativa in materia, si è proceduto ad impostare interventi di modifica ed integrazione che si sono incentrati soprattutto sull'aggiornamento del regolamento alle intervenute modifiche normative o alle sopravvenute esigenze funzionali legate, fra le altre, alle modalità di svolgimento delle sedute in particolari situazioni, alla necessità di meglio disciplinare le fattispecie legate alla presentazione di emendamenti o ordini del giorno sulle proposte di deliberazione, nonché alle attività di verbalizzazione delle sedute. Il testo della proposta (con apposita legenda in testa per indicare le aggiunte e le cancellazioni) è stato quindi completato e trasmesso, con nota via mail del 26/12/2022, alla Presidente della Provincia e, per conoscenza, al Direttore dell'Area Giuridica Economico Finanziaria.

In merito all'obiettivo B2 – Formazione interna in materia di anticorruzione e trasparenza: gli incontri, il cui materiale didattico è stato preparato tenendo conto del quadro normativo di riferimento in materia e, in particolare, dell'introduzione del Piano Integrato Attività ed Organizzazione di cui al D.L. 80/2021 e successivi provvedimenti di attuazione, nonché del testo in consultazione del Piano Nazionale Anticorruzione 2022, si sono regolarmente svolti come segue:

- Lunedì 21 novembre 2022 incontro sul tema "Anticorruzione e Trasparenza, l'esperienza italiana" – ore 15,30 / 17,30
- Lunedì 28 novembre 2022 incontro sul tema "La creazione di Valore Pubblico" – ore 15,00 / 17,00

Agli incontri ha preso parte un nutrito numero di dipendenti provinciali, la cui presenza è stata registrata dai competenti uffici.

SEGRETARIO GENERALE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) Modifica Regolamento sul funzionamento del Consiglio Provinciale

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
50%	1) studio e analisi del testo vigente	data ultimazione studio e analisi	completamento studio e analisi entro il 30/11/2022	30/11/2022	100%
50%	2) redazione proposta per il Consiglio	data redazione proposta	proposta regolamento modificato entro 31/12/2022	26/12/2022	100%

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Si allega file .pdf con proposta di modifiche al Regolamento Consiglio Provinciale del 26/12/2022

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Paolo Ricciarelli	Segretario Generale	50	0

COMMENTO:

Si proseguirà anche nel 2023 con la revisione dei regolamenti dell'Ente

SEGRETERIO GENERALE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B2) Formazione interna in materia di anticorruzione e trasparenza

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
50%	1) preparazione materiale didattico	data ultimazione preparazione materiale didattico	produzione materiale didattico entro 31/10/2022	31/10/2022	100%
50%	2) svolgimento formazione	date giornate documentate	svolgimento di 2 giornate di formazione (documentate) entro 31/12/2022	28/11/2022	100%

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Si allega file Power Point relativo alla giornata del 21/11/2022 e cartella zippata con materiale utilizzato per la giornata del 28/11/2022

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Paolo Ricciarelli	Segretario Generale	50	0

COMMENTO:

Si proseguirà anche nel 2023 con le attività formative in materia di integrità pubblica, prevenzione della corruzione e trasparenza.

CORPO POLIZIA PROVINCIALE

ATTIVITA' SVOLTA:

L'attività svolta è stata preordinata al mantenimento di un presidio sul territorio mirato alla tutela dell'ambiente e della fauna selvatica ed ittica, nonché della sicurezza stradale su strade provinciali, attraverso la vigilanza ed il controllo, intesi come strumenti di prevenzione e repressione dei possibili comportamenti illeciti di carattere amministrativo e penale.

Sono state eseguite tutte le attività di competenza, prestando altresì il dovuto supporto ai servizi dell'Amministrazione Provinciale laddove l'intervento di questo Corpo di Polizia si sia reso necessario ed attuando una collaborazione con gli altri Enti Istituzionali che lo abbiano richiesto.

E' stato dato pieno adempimento alle indicazioni di cui alla Convenzione stipulata tra Regione Umbria e Provincia di Terni, per lo svolgimento di specifiche attività di vigilanza e controllo in materia ittico-venatoria da parte della Polizia Provinciale.

- *In allegato una relazione sull'attività svolta*

SERVIZIO: CORPO POLIZIA PROVINCIALE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) Presidiare il territorio provinciale anche in risposta ad istanze derivanti da accordi tra Enti.

PESO OBIETTIVO: 100%

Finalità: Mantenere un presidio sul territorio mirato alla tutela dell'ambiente e della fauna selvatica ed ittica, nonché della sicurezza stradale su strade provinciali, attraverso la vigilanza ed il controllo, intesi come strumenti di prevenzione e repressione dei possibili comportamenti illeciti di carattere amministrativo e penale, nonché svolgere tutte le attività di competenza e prestare il dovuto supporto ai servizi dell'Amministrazione Provinciale laddove l'intervento della polizia si renda necessario ed attuare una collaborazione con gli altri Enti Istituzionali che lo richiedono.

Adempiere alle indicazioni di cui alla Convenzione stipulata tra Regione Umbria e Provincia di Terni per specifiche attività di vigilanza e controllo in materia ittico-venatoria da parte della Polizia Provinciale.

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33	Programmazione attività: d'ufficio ed in base alle richieste pervenute	Numero controlli / Interventi previsti	100	100	100
33	Controlli/Interventi effettuati	Numero controlli / interventi effettuati	725	725	100
		Numero Controlli / Interventi previsti	100	100	
34	Attività amministrative di supporto	Numero richieste evase per numero richieste pervenute	100	100	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Si allega una Relazione sull'attività svolta dalla Polizia Provinciale di Terni nell'anno 2022

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
BORGHI MARIO	Specialista di Vigilanza	100	0
TARDIOLO DOMENICO	Specialista di Vigilanza	100	0
PISCINI PAOLO	Istruttore di Vigilanza	100	0
TESTARELLA MASSIMILIANO	Istruttore di Vigilanza	100	0
COSTANTINI ANDREA	Istruttore di Vigilanza	100	0

COMMENTO:

Si rileva l'aumento di 32 interventi rispetto all'anno 2021.

AREA GIURIDICA

ATTIVITA' SVOLTA:

Servizio Affari generali e Servizio Assistenza ai comuni

La Provincia di Terni persegue, in particolare, l'obiettivo della semplificazione amministrativa, della digitalizzazione dei procedimenti e del contenimento dei tempi di durata dei procedimenti.

La Provincia, nello svolgimento della propria attività amministrativa, utilizza tra i diversi strumenti previsti dall'ordinamento giuridico quelli più idonei a garantire l'applicazione dei criteri sopra indicati, salvo che la legge disponga diversamente.

L'obbligo di semplificazione delle attività e dei procedimenti amministrativi è perseguito mediante adeguate misure organizzative ed attraverso le necessarie modificazioni delle procedure incentivando l'uso della telematica, nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste ed i privati.

I rapporti tra la Provincia di Terni, i cittadini e le imprese sono improntati ai principi della collaborazione e della buona fede.

L'Amministrazione provinciale, per conseguire maggiore efficienza nella propria attività, agisce mediante strumenti informatici e telematici, sia nei rapporti interni con le altre amministrazioni sia nei rapporti con i privati (cittadini e imprese)

Al fine di adempiere all'obbligo di semplificazione degli atti e dei procedimenti amministrativi, l'Amministrazione adotta le opportune misure organizzative e tecnologiche, nonché le modalità e le modifiche procedurali adeguate ai diversi tipi di procedimento. Tra le modalità generali di semplificazione rientrano: la riduzione dei tempi del procedimento di accesso agli atti e la riduzione dei tempi relativi allo svolgimento del procedimento delle gare di appalto.

L'ordinamento prevede diverse tipologie di diritti di accesso tra cui vanno evidenziati gli istituti che si illustrano di seguito.

L'accesso documentale o "procedimentale" è riconosciuto per la tutela di una situazione giuridicamente rilevante. Tale diritto consente, ai soggetti privati, compresi quelli portatori di

interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo per il quale è chiesto l'accesso, di prenderne visione e di estrarne copia.

L'accesso documentale è disciplinato da:

- Capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 (Regolamento sull'accesso ai documenti amministrativi);
- Art. 53 del d.lgs. n. 50 del 2016 (Codice dei contratti pubblici)

L'accesso civico generalizzato è il diritto di "chiunque" di accedere a dati e documenti ulteriori, rispetto a quelli per i quali la legge preveda un obbligo di pubblicazione, nel rispetto dei limiti fissati dallo stesso d.lgs. n. 33 del 2013. Si tratta di una tipologia di accesso introdotta nel nostro ordinamento con il decreto legislativo n. 97 del 2016 in analogia con il sistema anglosassone del FOIA (Freedom of information act)

caratterizzata dallo "scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico."

L'accesso civico generalizzato è disciplinato da:

- art. 5, comma 2 e art. 5 bis del d.lgs. n. 33 del 2013;
- delibera ANAC n. 1309 del 28 dicembre 2016 (Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all'art. 5. Comma 2 del d.lgs. n. 33 del 2013);
- circolare del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione n. 2 del 2017.

L'ente ispira la propria organizzazione nonché l'azione amministrativa e di governo ai principi di pubblicità e trasparenza secondo quanto stabilito dalla legge.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta all'ufficio competente. Qualora la richiesta sia irregolare o incompleta, l'amministrazione, entro 10 giorni, ne dà comunicazione al richiedente, tramite posta elettronica

ordinaria o certificata.

Infatti la legge 241/90, prevede che l'accesso ai documenti, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce un principio generale dell'attività amministrativa, finalizzato a favorire la partecipazione dei privati e ad assicurare l'imparzialità e trasparenza dell'azione amministrativa.

In relazione a questo i tempi per le richieste di accesso agli atti si sono ridotte notevolmente e si procede a soddisfare le richieste con uno scostamento medio del 10% rispetto ai 30 giorni previsti dalla legge.

Per quanto riguarda le procedure di gara nell'anno 2022 sono state espletate n. 44 gare, relative alla centrale di committenza servizi n. 11 e da luglio data di trasferimento delle funzioni relative agli appalti di lavori centrale di committenza pari n. 33 gare per un importo complessivo pari a €. 19.510.802,4.

Dall'esame dei procedimenti delle varie fasi della gara di appalto si evidenzia che dall'inizio della gara alla pubblicazione i tempi sono ridottissimi anche con riferimento ai motivi di urgenza che spesso i Comuni chiedono. Si evidenzia altresì che tutta la procedura di una gara di appalto viene terminata a circa un mese dall'inizio, considerando tutte le fasi procedurali, compreso il tempo di pubblicazione.

Pertanto nonostante le carenze di organico, si evidenzia che tutte le gare sono state espletate con puntualità e con tempi ridotti al necessario contemperamento del rispetto delle norme di legge.

Servizio Procedure informatiche e supporto per il digitale

L'attività del Servizio si è svolta con costanza e regolarità seguendo quanto riportato nelle linee programmatiche indicate. In particolare, per quanto attiene al primo obiettivo, il Servizio ha provveduto nel corso del 2022 ad effettuare la somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta per l'anno 2021 per il Servizio Prevenzione e Protezione e prodotto il report con i risultati.

Per quanto attiene, invece, al secondo obiettivo, il Servizio ha provveduto nel corso del 2022 alla verifica dei tempi di pagamento e alla gestione delle attività finalizzate alla riduzione degli stessi nei confronti dei fornitori dei servizi.

Servizio Ambiente

Il Servizio Ambiente di questa Amministrazione, ai sensi dell'art. 197, D.Lgs. 152/2006, è titolare delle funzioni in materia di "Bonifica di siti contaminati" (Tit. V, Parte IV, Decreto citato) e delle "Funzioni amministrative concernenti la verifica ed il controllo dei requisiti previsti per l'applicazione delle procedure semplificate in materia di impianti di recupero rifiuti" (artt. 214 e 216, medesimo Decreto), nonché della gestione delle attività inerenti le "Autorizzazione installazione ripetitori - radiofrequenze" (D.Lgs. 177/2005), e della gestione di tutte le attività inerenti la gestione amministrativa del Servizio medesimo.

In considerazione della complessità delle funzioni attribuite al Servizio Ambiente rispetto alle varie materie e alle relative attività, viene gestita, ricevuta e prodotta una mole considerevole di documenti, che sono materializzati con Protocollo e con PEC. Pertanto, ai fini della tracciabilità dei procedimenti / endo-procedimenti e della relativa documentazione, ed al fine di ottimizzare l'attività gestionale dell'Ufficio si è reso necessario adottare un sistema di archiviazione informatica di tutti i documenti interni, in ingresso ed in uscita, strutturato in cartelle digitali con corrispondente indice di sintesi. A tal proposito, in riferimento alle funzioni di controllo svolte dal Servizio si è reso necessario gestire la documentazione fotografica acquisita in sede di sopralluogo presso i vari siti in bonifica ed impianti di recupero rifiuti, creando specifici archivi, nonché sistemi di catalogazione delle foto identificative dei siti/impianti e delle attività ivi svolte.

Servizio Istruzione e Università

Il Servizio Istruzione e Università, è titolare delle funzioni in materia di **Istruzione** quali :

- logistica degli Istituti Scolastici del territorio provinciale e diritto allo studio
- definizione in condivisione con la Regione e altri Soggetti titolati del calendario scolastico annuale
- riorganizzazione e ottimizzazione della rete scolastica delle Scuole di ogni ordine e grado , **REVISIONE E MONITORAGGIO** della offerta formativa della Scuola Secondaria Superiore e **AMPLIAMENTO** dell'offerta formativa Secondaria Superiore).

Relativamente a tali funzioni, per quanto attiene la logistica degli Istituti di competenza –

Secondaria Superiore l'ufficio ha svolto un lavoro trasversale in condivisione con l'Uff. edilizia Scolastica dell'Ente .

Per quanto attiene la riorganizzazione della rete scolastica e l'ampliamento dell'offerta formativa l'Ufficio oltre alla puntuale e continuativa presenza della sottoscritta ai diversi Tavoli Regionali, nei mesi di Settembre, Ottobre e metà Novembre l'ufficio ha lavorato per mettere a punto il Piano Scolastico Provinciale annuale perseguendo le indicazioni e gli obiettivi delle LINEE GUIDA REGIONALI. Per avviare l'iter si è infatti proceduto all'apertura nel mese di Settembre del Tavolo di Concertazione della Provincia di Terni al fine di condividere con i Comuni del territorio provinciale, con le Scuole tutte e con le Parti Sociali (referenti in ambito scolastico) tutte le diverse azioni da mettere in campo utili alla programmazione scolastica e alle problematiche afferenti la stessa.

Pertanto:

L'istruttoria delle proposte, la convocazione di n. 4 Conferenze provinciali, di cui tre di ambito territoriale, (relativi verbali di ogni incontro) gli atti amministrativi (delibera di consiglio provinciale e delibera di Conferenza Provinciale) e a finire la Redazione del Piano Provinciale inviato alla Regione Umbria e all'Ufficio Scolastico Regionale dell'Umbria nei termini indicati dalla delibera regionale delle Linee Guida.

Nei mesi Gennaio, Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio si sono calendarizzate di comune accordo con le Scuole della Secondaria Superiore alcuni eventi legati a progettualità sull'ampliamento dell'offerta formativa (richieste di gemellaggio _Liceo Scienze Umane di Terni _ e ampliamento offerta laboratori didattici da indirizzo di ordinamento -Casagrande /Cesi di Terni che tuttavia non richiedono risorse economiche da parte dell'Amministrazione Provinciale sull'ordine dei materiali didattici ma solo di attenzione alla logistica e alla ripartizione degli spazi ; inoltre promozione dell'offerta formativa con eventi di partecipazione di utenza anche non scolastica presso il Liceo Artistico di Terni Arte e Gioielli. Eventi che a fine anno scolastico hanno dato e potranno dare il via anche ad eventi non solo di promozione territoriale ma anche legati a temi quali Benessere, Salute e Prevenzione legati anche ad Associazioni territoriali. (Madè, Fidapa, LILT) Diverse iniziative in questo senso che hanno visto la presenza dell'Ente locale e il coinvolgimento di studenti di diverse Istituzioni Scolastiche e delle Famiglie nonché studenti dei corsi serali afferenti il mondo della Scuola.

Partecipazione referenza tecnica Tavoli USR –Commissione Disabilità per assegnazione fondi , Valutazione Progetti Scuola Digitale (sono stati **visionati e valutati n.90** Progetti di Istituzioni Scolastiche del territorio provinciale **DM 3 Marzo n.49 e Decreto AOODPIT n.1602 30 giugno 2022 ; Gruppo di lavoro USR Umbria interistituzionale regionale-GLIR,-Supporto all'inclusione Scolastica ;** Partecipazione referenza tecnica **Tavolo Regionale –circolare Ministero della Salute n. 003761 del 31/08/2022 ` aggiornamento delle modalità di gestione dei casi e dei contatti stretti di caso COVID 19 ;** Partecipazione referenza tecnica **Osservatorio Scolastico Regionale L'Osservatorio regionale per l'istruzione è stato istituito con DGR n. 982 del 20.10.2022** in stretta connessione con le Linee guida per la programmazione territoriale della rete scolastica e dell'offerta formativa in Umbria per gli anni scolastici 2022/23 - 2023/24 - 2024/25.

Partecipazione referenza tecnica **Tavolo regionale su DGR 85372022 Regione dell'Umbria – Fondo Statale per l'assistenza l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con disabilità fisiche e sensoriali degli alunni di istruzione Secondaria di II grado assegnate alla Regione dell'Umbria e trasferite alle Province per quanto di competenza in materia di istruzione e disabilità (D.L gs n112/98 art.139) con obiettivo di dare seguito alle attività amministrative , di gestione e di organizzazione decise dalla Regione Umbria su schema del Decreto interministeriale . € 519.055,00 Provincia di Terni .**

In materia di Università:

Avvio di una Seconda Adesione alla coprogettazione per attività di orientamento per l'offerta formativa con università degli Studi di Perugia –dipartimento di Scienze Politiche – Master Universitario di 1° livello "Esperto in progettazione e gestione di politiche e processi partecipativi" L'Ufficio ha attivato per anno scolastico 2023/24 in condivisione con l'Università per la messa a punto del Master (due articolazioni di Progetti; uno con l'attivazione di n.2 borse di studio per studenti laureati e uno con ricaduta degli stessi borsisti rivolto alle Istituzioni Scolastiche, docenti e referenti sullo sviluppo di competenze trasversali.

Atti amministrativi, determine e convenzioni.

DETTAGLIO:

Coprogettazione Università degli Studi di Perugia Master per Assegnazione borse di studio e attivazione stage negli istituti Scolastici su progetto di interesse dell'Ente Provincia

1. Studio progettualità Enti coprogettazione 2 (31/12/2022)
2. Conseguimento borse di studio Borsisti 2 (31/12/2022)
3. Elaborato finale e attività di stage scuole Secondarie Superiori Borsisti / Istituti Scolastici / studenti 2 / 2 / 60 (31/12/2022)

Determinazione dirigenziale n.649 del 22/12/2022 Impegno di spesa

Atto di liquidazione tecnica relativo alla progettualità dei due Istituti Scolastici: IIS Casagrande /Cesi di Terni e Liceo Scientifico Statale G-galilei di Terni mandato di pagamento n.392 al 393 su documentazione / relazione delle attività degli Istituti Scolastici coinvolti

Difficoltà inerenti la fase di avvio del Master per raggiungimento n. iscrizioni da parte dell'Università degli Studi di Perugia – Dipartimento Scienze Politiche.

SERVIZIO: AFFARI GENERALI, ORGANI ISTITUZIONALI, ARCHIVIO, PROTOCOLLO, LEGALE E CONTENZIOSO

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Riduzione dei tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle richieste di accesso agli atti

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	Classificazione dei procedimenti per tipologia di accesso	n. procedimenti	Produzione report	31/12/2022	100%
20	Identificazione delle richieste	n. richieste per servizio	Produzione report	31/12/2022	100%
20	Suddivisione per competenza e tipologia	n.tipologie di richieste	Produzione report	31/12/2022	100%
30	Verifica tempi di emissione dell'accesso	% scostamento medio	Produzione report	31/12/2022	100%

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

[Documenti agli atti dell'ufficio](#)

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
De Santis Catia	Funzionario amministrativo	25%	
Conti Stefano	Istruttore amministrativo	100%	
Capiato Stefano	Collaboratore amministrativo	100%	

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: AFFARI GENERALI, ORGANI ISTITUZIONALI, ARCHIVIO, PROTOCOLLO, LEGALE E CONTENZIOSO

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Ricognizione e conclusione dei procedimenti sanzionatori relativi alla matrice rifiuti- residui attivi

PESO OBIETTIVO :50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	Ricognizione residui attivi anno 2018	Numero residui	Produzione report	31/12/22	100%
35	Determinazione importo somme recupero bonario degli introiti	Importo report dettagliato	Produzione report	31/12/22	100%
35	Numero di iscrizione ruoli esattoriali anno 2018 per le somme da recuperare	residui valutati	Produzione Valutazione esigibilità dei residui	31/12/22	100%

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Relazione con report dettagliato

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
De Santis Catia	Funzionario amministrativo	25%	
Pennesi Tiziana	Funzionario amministrativo	100%	
Meloni Ena	Istruttore amministrativo	100%	

COMMENTO:

SERVIZIO: Assistenza Comuni- Centrale di Committenza

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Riduzione dei tempi dei procedimenti per lo svolgimento delle gare

Individuazione dei procedimenti delle gare e riduzione dei tempi per le varie fasi

PESO OBIETTIVO :100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
50	Ricognizione procedimenti gare	Numero procedimenti	Produzione report	31/12/22	100%
50	% di riduzione tempi	Riduzione scostamento medio	Produzione report	31/12/22	100%

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Report dettagliato gare e tempi del procedimento

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
De Santis Catia	Funzionario amministrativo	50	
Fausti Ylenia	Istruttore amministrativo	100	
Penna Sabrina	Istruttore amministrativo	100	
Sorgenti Stefano	Collaboratore amministrativo	100	

COMMENTO:

SERVIZIO: Procedure informatiche e supporto per il digitale

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Rilevazione qualità percepita

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguito
30	1) Ricognizione servizi	produzione report (servizi erogati)	produzione report ricognizione entro 31/12/2022	1 (31/12/2022)	100
30	2) Predisposizione modulistica	produzione report (servizi erogati)	produzione report ricognizione entro 31/12/2022	1 (31/12/2022)	100
40	3) Elaborazione risultati	produzione report (servizi erogati)	produzione report ricognizione entro 31/12/2022	1 (31/12/2022)	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Report prodotto con i risultati rilevati

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Onori Paolo	Istruttore direttivo	50	
Belfiore Angelo	Collaboratore	50	

COMMENTO:

SERVIZIO: Procedure informatiche e supporto per il digitale

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) Verifica flussi procedurali di pagamento attinenti il servizio divisi per tipologia – individuazione tempi medi – verifica colli di bottiglia e criticità

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguito
30	1) ricostruzione procedimento di liquidazione per fasi	produzione report dettagliato	produzione report entro 31/12/2022	1 (31/12/2022)	100
30	2) verifica tempi per fase	produzione report dettagliato	produzione report entro 31/12/2022	1 (31/12/2022)	100
40	3) individuazione criticità	produzione report dettagliato	produzione report entro 31/12/2022	1 (31/12/2022)	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Dai report degli uffici finanziari risulta un tempo medio di pagamento di **20,8 giorni**, inferiore ai 30 giorni previsti, pertanto per il 2023 verrà definito un obiettivo di mantenimento.

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Onori Paolo	Istruttore direttivo	50	
Belfiore Angelo	Collaboratore	50	

COMMENTO:

SERVIZIO: AMBIENTE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: E1) Procedura di formazione di archivi informatici, riferiti ai documenti gestiti nelle materie e nelle attività di competenza.

PESO OBIETTIVO: 70%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	Verifica stato procedimento e creazione archivio informatico (FASI 1 e 2)	Numero Cartelle digitali / stima cartelle	510 / 800 (64%)	31/12/2022	100
70	Inserimento documenti nelle cartelle digitali e attribuzione nomenclatura (FASI 3 E 4)	Numero Documenti inseriti /stima documenti	620 / 1.000 (62%)	31/12/2022	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

- Manuale operativo – Rev. 0, Prot. 16052 del 31.12.2021
- Cartella condivisa "Ambiente" presso Infrastruttura Informatica dell'Ente (CED). Documenti conservati nell'applicazione Protocollo dell'Ente, Procedura informatica SICRA@WEB

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Castellani Maria Carla	Istruttore Direttivo Amm.vo	60	
Mazza Massimiliano	Istruttore Tecnico	40	
Giovenali Giuliana	Collaboratore Amm.vo	50	

COMMENTO:

Il perseguimento dell'obiettivo comporta una puntuale verifica delle varie tipologie di documenti gestiti rispetto alle funzioni e alle attività svolte. Complessità della fase successiva di catalogazione dei documenti e della conseguente strutturazione degli archivi digitali, nonché di definizione della nomenclatura da attribuire ai *files* finalizzata a favorire una individuazione immediata dei documenti secondo il criterio cronologico.

SERVIZIO: AMBIENTE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: E2) Procedura di acquisizione/archiviazione della documentazione fotografica relativa all'attività di controllo

PESO OBIETTIVO: 30%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguito
80	Codifica e attribuzione nomenclatura al documento fotografico per ogni fase del controllo	Documenti inseriti / stima documenti	795 / 1.200 (66%)	31/12/2022	100
20	Creazione cartella digitale e inserimento file	Cartelle digitali / stima cartelle	37 / 60 (62%)	31/12/2022	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

- Manuale operativo – Rev. 0, Prot. 16052 del 31.12.2021
- Cartella condivisa "Ambiente" presso Infrastruttura Informatica dell'Ente (CED).

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Castellani Maria Carla	Istruttore Direttivo. Amm.vo	40	
Mazza Massimiliano	Istruttore Tecnico	60	
Giovenali Giuliana	Collaboratore Amm.vo	50	

COMMENTO:

Complessità dell'attività di catalogazione della documentazione fotografica rispetto alle singole fasi del controllo e della conseguente definizione della nomenclatura da attribuire ai *files*, per favorire l'individuazione immediata dei fase di controllo.

SERVIZIO: Pubblica Istruzione ,Università'

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) Riduzione tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle autorizzazioni in materia educativo formativa (Piano Provinciale)

PESO OBIETTIVO:100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
100	Fasi 1) Individuazione , 2) Monitoraggio e 3) Offerta formativa	Istituti scolastici, Indirizzi offerta formativa	Produzione report (piano provinciale)	31/12/2022	100
<i>dettaglio</i>					
	<i>Apertura Tavolo Concertazione</i>	<i>Enti / coprogettazione e condivisione</i>	<i>75</i>		
	<i>Tabella organico e istruttoria richieste</i>	<i>Enti / coprogettazione e condivisione</i>	<i>68</i>		
	<i>Istruttoria rete scolastica e ampliamento offerta formativa</i>	<i>Uff. Istruzione e Università</i>	<i>1</i>		
	<i>Conferenze Partecipative</i>	<i>Uff. Istruzione e Università+Enti +Ist.Scol</i>	<i>50</i>		
	<i>Convocazione Conferenza Provinciale</i>	<i>Uff. Istruzione e Università+ Enti+Ist.Scolastiche +SindacatiScuola+ Associazioni</i>	<i>100</i>		
	<i>Delibera Consiglio Provinciale</i>	<i>Uff. Istruzione e Università</i>	<i>1</i>		
	<i>Parere Uff. Scolastico</i>	<i>Uff. Istruzione e Università</i>	<i>1</i>		
	<i>Delibera Conferenza Provinciale</i>	<i>Uff. Istruzione e Università</i>	<i>1</i>		
	<i>Invio Piano Provinciale regione Umbria e USR Umbria</i>	<i>Uff. Istruzione e Università</i>	<i>1</i>		

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

- Tavolo di Concertazione in data 28/9/2022
- Tabella organico
- Istruttoria richieste tab.1 riorganizzazione rete scolastica tab.2 ampliamento offerta formativa
- Conferenze Partecipative di territorio mese 13 Ottobre 2022 Narni Amelia, 17 Orvieto
- Convocazione Conferenza Provinciale 9 Novembre 2022
- Delibera Consiglio Provincialen.26 del 7/11/2022

- Parere Uff. Scolastico 10/11/2022
- Delibera Conferenza Provinciale a votazione n.15 Comuni
- Invio Piano Provinciale Regione Umbria e USR Umbria in data 10 /11/ 2022

Gli atti sono a disposizione presso l'Ufficio Istruzione e Università

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Tiziana De Angelis	Istruttore direttivo amm.vo P.O	100	

COMMENTO:

L'Ufficio non aveva nessuna unità operativa di personale di supporto dopo il pensionamento della Sig.ra Filipponi Doriana

AREA ECONOMICO FINANZIARIA

ATTIVITA' SVOLTA:

Servizio Prevenzione e Protezione

- ***Sostituzione dei corpi illuminanti (lampade da tavolo e a piantana) in uso presso le postazioni di lavoro dei dipendenti***

L'attività del Servizio Sicurezza, Prevenzione Protezione sui luoghi di lavoro si è svolta con costanza e regolarità seguendo quanto riportato nelle linee programmatiche indicate. In particolare, per quanto attiene all'Obiettivo B1.1, il Servizio, dopo aver acquisito varie richieste da parte di alcuni dipendenti per poter disporre di una maggiore superficie illuminata presso le singole postazioni di lavoro, ha dapprima provveduto alla verifica del numero delle esistenti lampade (da tavolo o a piantana) negli uffici. Successivamente, il Servizio ha verificato lo stato di usura di detti corpi illuminanti, l'effettivo grado di efficienza ed il relativo potere illuminante (misurazioni dei lumen effettivi irradiati), rilevando in sintesi che le attuali lampade per uso ufficio non erano in numero sufficiente a coprire i fabbisogni dei dipendenti e che, ove presenti, esse erano obsolete, in parte non funzionanti e, comunque, non in grado di fornire la sufficiente illuminazione alla corretta temperatura di colore richiesta dalle normative vigenti in materia di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro. Subito dopo, il Servizio ha predisposto tutti i documenti tecnico-economici finalizzati all'espletamento di una procedura selettiva di gara pubblica ad invito (RdO in MePA) sul portale telematico della Soc. Consip – MeF. Tale procedura, una volta espletata, ha fatto sì che, nel giro di poco tempo, potessero essere acquisiti due lotti di lampade a LED (da tavolo e a piantana), efficienti e normativamente corrette che sono state progressivamente sostituite alle esistenti o, posizionate ex novo presso tutte le postazioni di lavoro dei dipendenti dell'Ente (sedi periferiche comprese). Questa attività, delicata ed importante, ha raggiunto l'intera popolazione dei dipendenti aziendali ed è stata

svolta rispettando i tempi previsti ed, in alcuni casi, anche anticipandone i risultati attesi. Tutto ciò ha prodotto la piena soddisfazione da parte del personale dipendente.

Servizio Sistemi informativi centrali e telecomunicazioni

- ***Mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile.***

- 1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro osservazione e rilevazione
- 2) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio con tempi e quantità osservazione e rilevazione
- 3) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio
 - riduzione delle attività progettuali in modalità remota
 - richieste di intervento urgenti gestite in modalità remota

Atti e documenti riferiti alle attività:

- Messaggi di posta elettronica interna, lettere e comunicazioni del Servizio, richieste di intervento scritte pervenute
- Atti tecnico-amm.vi per la gestione degli interventi di miglioramento eseguiti (determinazioni a contrarre, atti di verifica e di affidamento).

- ***Progettazione dell'infrastruttura informatica e delle risorse hardware/software necessarie per l'implementazione del progetto V.D.I, mappatura delle singole postazioni di lavoro dei dipendenti e delle loro peculiari caratteristiche tecniche, virtualizzazione e configurazione finale, modalità telematica di accesso alle nuove postazioni virtuali da remoto.***

- 1) numero di postazioni di lavoro analizzate e mappate / n. servizi coinvolti / n. postazioni configurate 90 / 20 / 90 (31/12/2022)
- 2) numero di postazioni di lavoro virtualizzate / n. procedure attivate / n. postazioni configurate 90 / 20 / 90 (31/12/2022)
- 3) tempi di migrazione e di implementazione nell'infrastruttura centralizzata / n. ore (medie) impiegate per singola migrazione (copia dati) / n. ore (medie) impiegate per singola

implementazione (virtualizzazione e trasferimento dati) 5 / 4 / 5 (31/12/2022)

Atti e documenti riferiti alle attività:

Rilevabili e verificabili sui server relativi alle configurazioni e alle applicazioni interessate dalle attività, file di log della piattaforma di virtualizzazione, report e dati sintetici e statistici sulle attività di migrazione/virtualizzazione/messa in esercizio.

SERVIZIO Gabinetto del Presidente

Il Servizio supporta il Presidente della Provincia nello svolgimento dei suoi compiti istituzionali e di rappresentanza e nei rapporti con i portatori. Le attività di tale Servizio fanno riferimento alla Gestione della Segreteria particolare del Presidente con particolare attenzione all'attività di assistenza e supporto del Presidente, anche da remoto, nelle sue funzioni di direzione politica dell'ente e nei rapporti con il Consiglio Provinciale, partiti politici, organizzazioni sindacali ed imprenditoriali, le formazioni sociali e le libere associazioni dei cittadini, oltre che con le altre istituzioni del territorio (europee, statali, regionali e comunali).

La Segreteria della Presidenza ha curato, inoltre, le richieste di prenotazione dei locali della Provincia e l'iter di attribuzione del Patrocinio della Provincia; per questa ultima attività si segnala che l'ufficio ha evaso, nell'anno 2022, nr. 50 richieste di patrocinio.

Il Servizio si è occupato anche del parco auto e della gestione complessiva compresi i servizi degli autisti continuando ad esercitare tutte le attività nella direzione della razionalizzazione delle risorse umane, dei beni strumentali e delle risorse umane impiegate in tale Servizio. Importante è stata l'attività di razionalizzazione delle autovetture e attuazione del piano di trasferimento e rottamazione.

SERVIZIO Comunicazione Istituzionale

La qualità complessiva del lavoro svolto dall'ufficio stampa è cresciuta notevolmente nel corso del 2022. In termini di produzione di comunicati sulle attività dell'ente, del Consiglio Provinciale e dei Comuni, della Presidente e di relazione con le redazioni giornalistiche, i singoli giornalisti e la vasta e variegata platea che orbita intorno alle attività di comunicazione e

informazione, il numero di lanci quotidiani Ptn ha superato i 600 (+ 10 % rispetto al 2021) solo con l'ordinario canale assicurato dal crm Maggioli-Gastone, utilizzato dall'ufficio stampa per la diffusione dei comunicati stampa tramite la testata giornalistica PTN (Provincia di Terni Notizie).

I destinatari, inseriti nella mailing list, sono stati nel corso del 2022, complessivamente 350 (+ 50 rispetto al 2021). Di questi, 250 sono esclusivamente redazioni e singoli giornalisti (area Terni, provincia, Umbria e Lazio con alcune testate in Toscana) e i restanti 100 contatti relativi ai vertici della Provincia, alle amministrazioni comunali e a vari rappresentanti istituzionali, titolati a riceverne, a cui vengono inviati in tempo reale gli stessi lanci di agenzia.

La percentuale di pubblicazione delle notizie dell'ufficio stampa sui media anche nel 2022 è stata del 100 per cento.

Al numero di cui sopra vanno aggiunti altri circa 300 invii fra remind ordinari, recall e lanci attraverso l'utilizzo delle piattaforme informatiche social, in particolare whatsapp e facebook, con la creazione di un gruppo broadcast dell'ufficio stampa attraverso il quale l'ufficio invia scambiando informazioni, comunicati, contatti e quant'altro utile a tenere costantemente vivi i rapporti con gli organi di informazione.

A tali dati si debbono sommare tutte le notizie che, a seguito dei lanci Ptn, vengono postate sulla pagina facebook istituzionale della Provincia e che ovviamente contribuiscono ad ampliare enormemente la platea dei soggetti destinatari delle comunicazioni dell'ente, assolvendo all'importante compito di raggiungere il più ampio numero possibile di cittadini, informandoli in tempo reale sulle attività dell'ente (ca altri 600 post, 200 in più rispetto al 2021).

Sulla stessa pagina facebook vengono postate inoltre altre notizie riguardanti iniziative, presenze istituzionali, info di emergenza, per es. viabilità, meteo ed ogni altro tipo di comunicazioni utili al cittadino andando ad implementare ulteriormente il numero complessivo delle comunicazioni della Provincia nel corso dell'anno (un stima di ca 500, circa 100 in più rispetto al 2021).

Altre attività che hanno registrato un'implementazione riguardano i contatti diretti, in uscita e

in entrata, tramite telefonino di servizio, chiamate, sms, messaggi whatsapp ecc. sia da parte dei giornalisti che degli organi di vertice della Provincia e dei Comuni, che rendono l'ufficio stampa disponibile e rintracciabile durante l'intera giornata e forniscono informazioni su ogni attività dell'ente, ivi comprese le situazioni di emergenza. La quantificazione numerica ovviamente non è possibile.

Aggiornamento del sito istituzionale - L'ufficio ha provveduto a tenere aggiornata costantemente la sezione in home page del sito della Provincia dedicata alle notizie, pubblicando in tempo reale tutti i lanci di agenzia. Questo ha prodotto alcuni effetti molto importanti: 1) ha reso la home page viva e dinamica quotidianamente con nuove notizie ogni giorno; 2) ha permesso ai cittadini di utilizzare anche il sito internet per reperire informazioni sull'attività dell'ente o notizie di servizio (es. viabilità, emergenze meteo, ecc.); 3) permettere ai giornalisti di avere un'ulteriore possibilità di accesso ai comunicati dell'ente, in tempo reale, utilizzando, anche la home page del sito della Provincia, oltre alla ricezione dei lanci o ai canali social, costituendo così una rete integrata in grado di soddisfare ogni esigenza in ogni momento della giornata. Tutti i lanci di agenzia sono stati puntuali.

L'ufficio stampa dirama una rassegna stampa quotidiana, dal lunedì al sabato, i cui destinatari sono i vertici dell'ente, i Comuni e i consiglieri provinciali. L'aumento delle possibilità offerte dai sistemi tecnologici ha permesso di ridurre ulteriormente i tempi di consegna, già brevi in passato. Oggi il format giornaliero viene recapitato tramite mail e whatsapp a partire dalle ore 8,00 per terminare al massimo alle 8,30.

Le restrizioni imposte dalla pandemia hanno influenzato l'organizzazione delle conferenze stampa, specie nella prima parte dell'anno 2022. A seguito degli scenari noti e delle disposizioni tese a ridurre i contatti per evitare i contagi, nel corso dell'anno sono state organizzate e gestite dall'ufficio stampa circa 30 conferenze stampa sia per la Provincia che per i Comuni del territorio, con un'attività aumentata soprattutto nel secondo semestre dell'anno.

L'ufficio stampa, come per sua natura, dispiega la sua attività durante l'orario di servizio ma coprendo quando necessario tutte le esigenze dell'ente e dei Comuni anche oltre le fasce

orarie prestabilite. Per tale ragione il funzionamento è caratterizzato da una elevata elasticità oraria che muta a seconda delle esigenze di tipo emergenziale, istituzionale, amministrativo, ecc. con ampia capacità di gestione delle urgenze (reattività ed efficacia nel rispondervi), capacità di risposta a richieste ad hoc (efficacia nell'affrontare richieste non preventivate), efficacia del coordinamento e condivisione delle informazioni, reperibilità (capacità di contattare referenti interni o esterni in caso di necessità), proattività (capacità di proporre, anticipare, risolvere prima delle richieste), allineamento e condivisione di informazioni (conoscenza di informazioni necessarie allo svolgimento corretto delle attività).

SERVIZIO Gestione delle Risorse Umane

L'attività del servizio è stata caratterizzata da una forte valenza a definizione strategica, in quanto considerata la base su cui costruire:

- un razionale ed efficiente assetto organizzativo, dei ruoli e dei sistemi operativi coerenti
- una comunicazione chiara ed efficace sia verso i cittadini che per noi sono utenti/clienti potenziali che verso il personale interno.
- Schematizzando la situazione risultate è questa :

Analisi delle competenze ⇔ Definizione strategie ⇔ Progettazione politiche del personale

Nel corso del 2022, nel rispetto di quanto programmato nel piano del fabbisogno triennale 2022/2024, annualità 2022, costruito tenendo conto di quanto disposto dal D.M. 121 gennaio 2022, sono state effettuate tutte le assunzioni previste, utilizzando gli strumenti della: mobilità e dell'attingimento a graduatorie di altri enti; nello specifico si precisa che, nel corso dell'anno 2022, l'ufficio ha formalizzato:

- nr. 4 assunzioni di categoria D di cui 3 ricorrendo alla procedura di mobilità da altri Enti e 1 per attingimento da graduatorie;
- nr. 4 assunzioni di categoria C per attingimento da graduatorie.

In riferimento alle competenze in materia di risorse umane è stata prestata particolare attenzione agli aspetti contrattuali al fine di valorizzare le professionalità esistenti tenendo conto delle esigenze dell'Ente, secondo quanto indicato nella nuova ipotesi di riorganizzazione che è stata presentata ed approvata con atto del Presidente nr. 89 del 3 ottobre 2022. Tutto è stato effettuato nel rispetto delle normative vigenti e secondo i relativi accordi sindacali stipulati e da stipulare, in considerazione del fatto che il 2021, anche per le risorse umane, è stato un anno di avvio del "nuovo assetto organizzativo.

Il servizio ha provveduto ad adeguare le procedure e la situazione dei singoli dipendenti, in modo particolare relativamente agli aumenti stipendiali, alle disposizioni contenute nel nuovo CCNL comparto funzioni locali 2019-2021 sottoscritto in data 16 novembre 2022. Come nell'anno precedente l'Ente ha continuato nel programma di sostituzione di tutte le comunicazioni cartacee relative a permessi, richieste, ferie con comunicazioni via mail cominciando a ragionare sulla messa in funzione del "portale del dipendente.

L'attività di formazione dei dipendenti è stata svolta interamente da remoto e nel corso dell'anno si è cominciato a ragionare sull'opportunità dell'organizzazione di un "ufficio formazione" in grado di gestire in maniera centralizzata l'attività di formazione sia essa obbligatoria o di natura volontaria. Tutte le attività dell'ufficio stipendi sono state svolte nel rispetto di tempi e scadenze.

Il servizio ha anche provveduto all'acquisto, gestione e distribuzione dei buoni pasto ai dipendenti aventi diritto.

SERVIZIO Provveditorato ed Economato

Il servizio, ha continuato, come negli anni precedenti, nella gestione magazzino beni mobili e mobili registrati, dando la priorità a quelli alienabili per i quali sono stati effettuati appositi bandi. Le altre attività hanno riguardato la gestione del parco macchine fotocopiatrici, le contabilizzazioni delle utenze la gestione dell'appalto pulizie dell'Ente e di tutte le incombenze riferite ai pagamenti soprattutto per conto terzi.

Ha svolto tutte quelle attività necessarie per il funzionamento di tutti i servizi dell'ente e per l'espletamento delle funzioni dagli stessi organizzate come:

- la provvista e la distribuzione dei beni d'uso corrente, di consumo e di ricambio degli stampati, carta e cancelleria, degli oggetti e materiali vari necessari per il funzionamento degli uffici comunali;
- la fornitura degli arredi e dei servizi di facchinaggio per l'allestimento delle scuole (a tal proposito si ricorda che il servizio ha provveduto ad organizzare l'intero servizio di facchinaggio/trasloco degli uffici finanziari della Provincia);;
- l'organizzazione e la gestione dei magazzini economici;
- la gestione del parco automezzi di rappresentanza, ivi compresi gli adempimenti normativi in merito alla tenuta dei registri obbligatori per legge;
- la gestione e l'approvvigionamento dei carburanti per gli automezzi di rappresentanza dell'ente;
- l'acquisto, la custodia e la distribuzione dei valori bollati;

E' a carico del servizio la gestione della "Cassa economica" nel rispetto del regolamento di contabilità approvato con delibera del Consiglio provinciale nr. 22 del 17 ottobre 2022.

SERVIZIO Contabilità Economica Fiscale e di Cassa

Ha svolto un servizio di notevole importanza per quanto riguarda la gestione complessiva dell'Ente. Sono passate da questo servizio tutte le Entrate e le Uscite, la Gestione del debito, le attività riguardanti la verifica dei limiti della capacità di indebitamento, il pagamento delle rate di ammortamento in scadenza, la richiesta di erogazione delle somme necessarie per i mutui contratti con la Cassa Depositi e Prestiti, la richiesta di diverso utilizzo per i mutui contratti con la Cassa Depositi e Prestiti, eventuali richieste di estinzione e valutazione per eventuali operazioni di rinegoziazione proposte dalla Cassa Depositi e Prestiti o da altri istituti di credito, la Gestione delle Entrate tributarie ed extra tributarie e tutte le attività di cui al piano delle attribuzioni. Il servizio ha inoltre svolto un lavoro di raccordo tra le varie aree al fine di migliorare la tempistica dei pagamenti e aggiornare i

dati relativi ai documenti contabile dell'Ente presenti all'interno della Piattaforma per la certificazione dei Crediti.

Molte delle attività del servizio sono state svolte da remoto, migliorando la tempistica e il risultato.

Al servizio può essere attribuito un importante supporto nell'attività di riduzione dei tempi di pagamento dei debiti commerciali dell'Ente; infatti nel corso dell'anno 2022 il costante monitoraggio dei documenti di pagamento e la loro effettiva liquidazione ha consentito all'Ente di rispettare quanto richiesto dalle norme vigenti e di pagare i propri fornitori a 20,8 giorni.

SERVIZIO Programmazione gestione e Rendicontazione Bilancio

Il servizio ha garantito un sistema di bilancio razionale nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia dell'azione amministrativa, formalizzando una serie di atti e di documenti previsti dall'ordinamento finanziario e contabile degli Enti locali. Gli atti e i documenti si riferiscono principalmente alla programmazione, gestione, rendicontazione e revisione economico-finanziaria

Le attività di tale servizio, in particolare, hanno riguardato gli aspetti finanziari. La priorità del Finanziario è stata prima di tutto di fornire idoneo supporto conoscitivo dell'andamento delle spese e delle entrate dell'Ente, sia agli organi politici che alla dirigenza, al fine di attivare i correttivi che si rendessero necessari al mantenimento degli equilibri finanziari, nonché, per quanto di competenza, perseguire l'evasione tributaria. Il servizio ha inoltre lavorato su: predisposizione dello schema di bilancio di competenza e di cassa, del quadro degli equilibri, della nota integrativa e degli altri allegati previsti dall'art. 11 del D.L.vo 118/2011 e s.m. e i. di competenza del servizio. Le Variazioni di bilancio e di PEG a seconda della necessità dei servizi la predisposizione quadrimestrale dell'atto di consiglio "Comunicazione degli storni dal Fondo riserva effettuati". Assestamento: Predisposizione delibera consiliare ed eventuali allegati contenenti le variazioni di bilancio

da effettuare a seguito delle richieste finanziarie dei vari servizi. Esame dei mastri di competenza del servizio finanziario e predisposizione della determina di revisione dei residui con relative registrazioni nel sistema informatico e aggiornamento dei dati contabili nei mastri cartacei. Determinazione dell'avanzo vincolato e non vincolato. Predisposizione degli allegati al bilancio Stampa del rendiconto, dell'elenco dei residui attivi e passivi e degli altri allegati previsti dall'art. 11 del D.L.vo 118/2011 e s.m. e i.

Predisposizione dei prospetti contabili aggiuntivi richiesti dalla Corte dei Conti e trasmissione telematica del rendiconto della gestione. Supporto contabile a tutti i settori e agli amministratori dell'ente sia nelle previsioni di bilancio che nella gestione e rendicontazione. Predisposizione certificazioni e documentazioni obbligatorie per legge e su richieste specifiche; gestione e supporto al Collegio dei revisori dei Conti.

Al servizio può essere attribuito un importante supporto nell'attività di riduzione dei tempi di pagamento dei debiti commerciali dell'Ente; infatti nel corso dell'anno 2022 il costante monitoraggio dei documenti di pagamento e la loro effettiva liquidazione ha consentito all'Ente di rispettare quanto richiesto dalle norme vigenti e di pagare i propri fornitori a 20,8 giorni.

Il servizio ha anche contribuito allo svolgimento dell'attività di revisione dei residui attivi e passivi richiesta dal collegio dei revisori dei conti in occasione dell'espressione del parere sulla delibera presidenziale di riaccertamento dei residui anno 2021; l'attività espletata ha consentito all'Ente di controllare, attraverso l'acquisizione di tutta la documentazione cartacea e non a disposizione, circa l'85% dei residui attivi e passivi presenti in bilancio per i quali ad oggi è certa la motivazione del loro mantenimento o della loro cancellazione.

Nell'ambito dell'attività di controllo dei residui l'Ente ha definito le partite debito/credito con i comuni di Terni (per le annualità di non competenza dell'Organismo Straordinario di liquidazione), Orvieto, Amelia, con l'ASM S.p.A, e iniziato a contattare i restanti comuni del territorio per giungere quanto prima alla definizione delle partite debito/credito. L'attività ha consentito alla Provincia di contabilizzare maggiori accertamenti a titolo di IMPOSTA

PROVINCIALE PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DI TUTELA. PROTEZIONE E IGIENE DELL'AMBIENTE ART. 19 DECRETO LEGISLATIVO 504/92, dal soggetto debitore COMUNE DI TERNI, come di seguito indicato:

€ 729.018,34 sull'esercizio 2018 per TEFA;

€ 3.554,57 sull'esercizio 2018 per TEFA su riversamento MIUR istituti scolastici anno 2018;

€ 4.257,29 sull'esercizio 2020 per TEFA su riversamento MIUR istituti scolastici anno 2020.

Dal soggetto Organismo Straordinario di liquidazione come di seguito indicato:

- 473.518,51 sull'esercizio 2014;
- € 947.037,00 sull'esercizio 2015;
- € 947.037,00 sull'esercizio 2016;
- € 947.037,00 sull'esercizio 2017.

Dal soggetto creditore ASM Terni S.p.A come di seguito indicato:

- € 88.142,92 sulla competenza annualità 2018;
- € 374.030,51 (TEFA 1^ SEMESTRE 2014) sulla competenza annualità 2014

SERVIZIO Tributi

Attività riferite al sistema di imposizione provinciale, alla tasse dovute e delle modalità di pagamento. Istruttoria contenzioso: Istanza di rimborso: esame della richiesta e risposta in forma scritta e motivata. Gestione del c/c postale, Accertamento Ruolo coattivo. Banca dati e bonifica. Il servizio ha garantito il passaggio della Tassa per l'occupazione suolo pubblico a canone unico patrimoniale, come previsto dalla normativa in vigore, collaborando con il servizio tecnico nella predisposizione di apposito regolamento. Il servizio ha inoltre garantito la comunicazione con i titolari delle concessioni permanenti e temporanee della tassa dovuta relativamente alle modalità di pagamento. Si è occupato anche della Gestione Imposta provinciale di Trascrizione, Imposta RCT auto;

SERVIZIO Partecipate

Al fine di garantire una maggiore certezza nei rapporti finanziari tra enti locali e società partecipate, è previsto che al termine di ogni anno, con la predisposizione del rendiconto, venga redatta anche una nota informativa che attesti gli esiti della verifica dei crediti e debiti reciproci con i propri enti strumentali e le società controllate e partecipate. La predetta informativa, asseverata dai rispettivi organi di revisione, evidenzia analiticamente eventuali discordanze e ne fornisce la motivazione; in tal caso l'ente assume senza indugio, e comunque non oltre il termine dell'esercizio finanziario in corso, i provvedimenti necessari ai fini della riconciliazione delle partite debitorie e creditorie.

L'attività svolta dal servizio ha consentito di rilevare la seguente situazione:

- Nr. 7 soggetti con saldi riconciliati;
- Nr. 2 soggetti con saldi non riconciliati;
- Nr. 3 soggetti con saldi non riconciliati ma definiti

L'attività svolta ha inoltre consentito, ai fini della predisposizione del bilancio consolidato, di individuare con atto del Presidente di n. 138 del 28.12.2022 avente ad oggetto il GRUPPO AMMINISTRAZIONE PUBBLICA e il PERIMETRO DI CONSOLIDAMENTO ESERCIZIO 2022. ART. 11-BIS DEL D.LGS. 118/2011 E PRINCIPIO CONTABILE ALLEGATO 4/4 CONCERNENTE IL BILANCIO CONSOLIDATO.”

SERVIZIO: Prevenzione e Protezione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Indagine interna finalizzata alla rilevazione degli elementi connessi al benessere lavorativo (Sostituzione e/o installazione di nuovi corpi illuminanti presso le postazioni di lavoro dell'Ente).

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	1) osservazione e ricognizione della situazione esistente	Report rilevazione	Produzione report	31/12/22	100
20	2) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio con tempi e quantità	Report rilevazione	Produzione report	31/12/22	100
60	3) Aggiornamento ambiente lavoro (Sostituzione e/o installazione dei nuovi corpi illuminanti presso le postazioni di lavoro)	Report (Numero di corpi illuminanti consegnati ed installati);	Produzione report (120)	31/12/22	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

- Messaggi di posta elettronica interna, lettere e comunicazioni del Servizio, moduli di avvenuta consegna ed installazione;
- Atti tecnico-amm.vi per la gestione degli interventi di miglioramento eseguiti (determinazioni a contrarre, atti di verifica e di affidamento).

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Lucci Paolo	Funzionario	50	0
Pescetelli Francesco	Collaboratore	50	0
Giorgio Ferro	Collaboratore	50	0

COMMENTO:

SERVIZIO: Sistemi informativi centrali e telecomunicazioni

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Ricostruzione procedimento di liquidazione delle spese	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100
20	Verifica dei tempi entro i quali si procede alla liquidazione dei documenti contabili	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100
60	Individuazione delle criticità che impediscono il rispetto dei tempi di pagamento	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Dati desumibili dai sistemi contabili dell'Ente.

Nel corso del 2022 è stato raggiunto il risultato di pagamento dei documenti nel rispetto dei limiti previsti dall'ordinamento. Risultato raggiunto: tempo di pagamento medio dei fornitori 20,8 giorni.

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Paolo Lucci	Funzionario	50	0
Giorgio Ferro	Collaboratore	50	0
Roberto Nori	Collaboratore	100	0

COMMENTO:

E' stata, inoltre, svolta, in particolare, l'attività di "Progettazione dell'infrastruttura informatica e delle risorse hardware/software necessarie per l'implementazione del progetto V.D.I, mappatura delle singole postazioni di lavoro dei dipendenti e delle loro peculiari caratteristiche tecniche, virtualizzazione e configurazione finale, modalità telematica di accesso alle nuove postazioni virtuali da remoto", dettagliata nella descrizione iniziale delle attività dell'Area.

SERVIZIO GABINETTO DEL PRESIDENTE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio) in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno.

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
25	Ricostruzione procedimento di liquidazione della spesa	Osservazione	Produzione report	31-dic	100
25	Verifica dei tempi entro i quali si procede alla liquidazione dei documenti contabili	Verifica	Produzione report	31-dic	100
50	Individuazione delle criticità che impediscono il rispetto dei tempi di pagamento	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Documentazione agli atti del servizio da cui si evince il tempo di evasione delle varie richieste

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno
Sciò Luciano	Autista	100%
Giovannini Andrea	Autista	100%
D'Angiò Antonella	Collaboratore amm.vo	20%
Marcelli Daniele	Istruttore (Art. 90)	30%
Scardocci Maria Chiara	Istruttore direttivo (Art. 90)	30%

COMMENTO:

SERVIZIO: Comunicazione Istituzionale

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Assicurare la comunicazione tempestiva per un miglior servizio alla collettività.

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
25	Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	Osservazione	Produzione report	31-dic	100
25	Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio con tempi e quantità	Verifica	Produzione report	31-dic	100
50	Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con l'efficientamento della comunicazione verso l'esterno	Elaborazione proposta	Produzione report	31-dic	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Documentazione disponibile presso il Servizio.

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno
Cinque Massimiliano	Istruttore direttivo per l'informazione	100

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Gestione delle Risorse Umane

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Sviluppare strumenti di gestione delle risorse umane e del piano occupazionale orientati alla razionalizzazione e all'efficienza

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Programmazione dell'attività	Programmazione	Produzione report	31-dic	100
20	Progettazione e realizzazione documenti	Progettazione e realizzazione	Produzione report	31-dic	100
60	Attuazione e gestione dell'attività	Gestione proposta	Produzione report	31-dic	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Documentazione disponibile presso il Servizio. Liquidazione stipendi, F24 , Dma, Certificazioni, Conto annuale, Atti.

Attuazione, al 100%, del Piano occupazionale previsto entro il 31/12/2022.

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>
<i>Di Nardo Angela</i>	<i>Funzionario contabile</i>	<i>60%</i>
<i>Giglio Manuela</i>	<i>Istruttore Amm.vo</i>	<i>50%</i>
<i>Di Giuli Luisella</i>	<i>Istruttore Amm.vo</i>	<i>40%</i>
<i>Nannini Marina</i>	<i>Istruttore Amm.vo</i>	<i>40%</i>
<i>Alessandra Marchesini</i>	<i>Collaboratore Tecnico amm.vo</i>	<i>50%</i>
<i>Ilaria Brusciolo</i>	<i>Collaboratore amm.vo</i>	<i>30%</i>

COMMENTO:

SERVIZIO: Economato e Provveditorato

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) Mantenimento di un buon livello dei servizi e degli acquisti a supporto dell'attività dei servizi in una logica dell'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse di budget

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Ricostruzione procedimento di acquisto di materiale comune con obiettivi di razionalizzazione delle spese nel breve periodo delineati comunque nell'ambito di un piano strategico di lungo periodo	Ricostruzione procedimento. Osservazione	Produzione report	31-dic	100
20	Verifica dei tempi entro i quali si procede alla conclusione del procedimento	Verifica	Produzione report	31-dic	100
60	Individuazione delle criticità	Gestione proposta	Produzione report	31-dic	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza.

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno
De Rosa Francesca	Funzionario contabile	30%
Ratini Marina	Istruttore addetto ai servizi Amm.vi /contabili	100%

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Contabilità Economica Fiscale e di Cassa

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) Monitorare le operazioni di gestione delle liquidità in rapporto allo stock di debito e quello relativo ai flussi finanziari

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Programmazione delle attività	Monitoraggio flussi di cassa per una corretta gestione degli incassi e dei pagamenti; reversali e mandati emessi	Produzione report	31-dic	100
20	Espletamento delle attività	Monitoraggio flussi di cassa per una corretta gestione degli incassi e dei pagamenti; reversali e mandati emessi	Produzione report	31-dic	100
60	Verifica dei documenti ed azioni correttive	Monitoraggio flussi di cassa per una corretta gestione degli incassi e dei pagamenti; reversali e mandati emessi	Produzione report	31-dic	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Come riportato nella relazione al conto consuntivo 2022 lo stock del debito residuo è rimasto in linea con i livelli raggiunti nell'anno 2021.

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>
De Rosa Francesca	Funzionario contabile	40%
Boria M. Grazia	Collaboratore Amm.vo	50%
Persichetti Clara	Collaboratore Amm.vo	50%

COMMENTO:

SERVIZIO: Contabilità Economica Fiscale e di Cassa

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Ricostruzione procedimento di liquidazione delle spese	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100
20	Verifica dei tempi entro i quali si procede alla liquidazione dei documenti contabili	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100
60	Individuazione delle criticità che impediscono il rispetto dei tempi di pagamento	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Dati desumibili dai sistemi contabili dell'Ente.

Nel corso del 2022 è stato raggiunto il risultato di pagamento dei documenti nel rispetto dei limiti previsti dall'ordinamento. Risultato raggiunto: tempo di pagamento medio dei fornitori 20,8 giorni.

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno
De Rosa Francesca	Funzionario contabile	30%
Boria M. Grazia	Collaboratore Amm.vo	50%
Persichetti Clara	Collaboratore Amm.vo	50%

COMMENTO:

SERVIZIO: Programmazione Gestione e Rendicontazione Bilancio

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) Formazione, consulenza e supporto a favore dei servizi dell'ente alla luce del nuovo sistema di contabilità introdotto dal D. Lgs. 118/2011

PESO OBIETTIVO: 25%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
35	Coinvolgimento del personale dei servizi	Nr personale coinvolto/totale personale	Produzione report	31-dic	100
35	Programmazione delle attività di formazione e modalità di consulenza	Giornate di formazione erogate	Produzione report	31-dic	100
30	Verifica dell'efficacia delle azioni intraprese	Questionario di customer	Produzione report	31-dic	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Atti relativi ai report indicati disponibili presso i servizi dell'Ente

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno
Gatto Michela	Istruttore contabile	35%

COMMENTO:

SERVIZIO: Programmazione Gestione e Rendicontazione Bilancio

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A2) Gestire la funzione volta al rispetto dei saldi finanziari, previsti dalla legge di stabilità

PESO OBIETTIVO: 25%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
35	Programmazione delle attività	Tempo medio tra richiesta impegno/prenotazione e conferma- Tempo medio tra richiesta accertamento e conferma – Determine controllate –Errori nell’elaborazione dei pagamenti	Produzione report	31-dic	100
35	Espletamento delle attività	Tempo medio tra richiesta impegno/prenotazione e conferma- Tempo medio tra richiesta accertamento e conferma – Determine controllate –Errori nell’elaborazione dei pagamenti	Produzione report	31-dic	100
30	Verifica della documentazione ed azioni correttive	Tempo medio tra richiesta impegno/prenotazione e conferma- Tempo medio tra richiesta accertamento e conferma – Determine controllate –Errori nell’elaborazione dei pagamenti	Produzione report	31-dic	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell’obiettivo.](#)

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno
Gatto Michela	Istruttore contabile	35%

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Programmazione Gestione e Rendicontazione Bilancio

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) *Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno*

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Ricostruzione procedimento di liquidazione delle spese	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100
20	Verifica dei tempi entro i quali si procede alla liquidazione dei documenti contabili	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100
60	Individuazione delle criticità che impediscono il rispetto dei tempi di pagamento	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza.

Nel corso del 2022 è stato raggiunto il risultato di pagamento dei documenti nel rispetto dei limiti previsti dall'ordinamento. Risultato raggiunto: tempo di pagamento medio dei fornitori 20,8 giorni.

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno
Gatto Michela	Istruttore Contabile	30%

COMMENTO:

SERVIZIO:TRIBUTI

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) *Garantire la corretta gestione relativamente agli introiti derivanti dai tributi di competenza dell'Ente, anche attraverso il contrasto dell'evasione ed elusione*

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Verifiche e controlli	Verifiche contabili ai fini del monitoraggio delle entrate gestite dal settore; introito recupero evasione; posizione verificate; revoca o annullamento di avvisi di accertamento o rimborsi	Produzione report	31-dic	100
20	Programmazione delle attività di recupero	Verifiche contabili ai fini del monitoraggio delle entrate gestite dal settore; introito recupero evasione; posizione verificate; revoca o annullamento di avvisi di accertamento o rimborsi	Produzione report	31-dic	100
60	Invio degli accertamenti e quantificazione degli incassi	Verifiche contabili ai fini del monitoraggio delle entrate gestite dal settore; introito recupero evasione; posizione verificate; revoca o annullamento di avvisi di accertamento o rimborsi	Produzione report	31-dic	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza

Personale coinvolto

<u>Nome</u>	<u>Profilo professionale</u>	<u>% di impegno</u>	<u>% di impegno inSmart working</u>
Capponi Patrizia	Istruttore direttivo contabile	10%	40%

COMMENTO:

SERVIZIO: TRIBUTI

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) *Revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa in ottica di riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno*

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Ricostruzione procedimento di liquidazione delle spese	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100
20	Verifica dei tempi entro i quali si procede alla liquidazione dei documenti contabili	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100
60	Individuazione delle criticità che impediscono il rispetto dei tempi di pagamento	Scostamento medio rispetto al tempo di pagamento previsto dalla legge	Produzione report	31-dic	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.

Documenti agli atti del servizio.

Nel corso del 2022 è stato raggiunto il risultato di pagamento dei documenti nel rispetto dei limiti previsti dall'ordinamento. Risultato raggiunto: tempo di pagamento medio dei fornitori 20,8 giorni.

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>	<i>% di impegno in Smart working</i>
<i>Capponi Patrizia</i>	<i>Istruttore direttivo contabile</i>	10%	40%

COMMENTO:

SERVIZIO: Società Partecipate

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1) *Garantire una corretta azione amministrativa volta alla definizione dei rapporti debito/credito con le società partecipate e con gli Enti strumentali*

PESO OBIETTIVO: 75%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Verifiche e controlli relativi alle partite iscritte in bilancio	Verifiche effettuate	Produzione report	31-dic	100
20	Richiesta dai ai soggetti	Richieste inoltrate	Produzione report	31-dic	100
60	Verifica dei riscontri con evidenza delle discordanze e parificazione entro la fine dell'anno	Parificazioni raggiunte	Produzione report	31-dic	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Documenti agli atti del servizio

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>
<i>Carlotti Valentina</i>	<i>Istruttore contabile</i>	<i>50%</i>

COMMENTO: *Nel corso del 2022 sono state coinvolte tutte le società e gli Enti interessati mediante l'invio delle relative richieste di parificazione. Il risultato raggiunto è il seguente:*

- 7 soggetti con saldi riconciliati*
- 2 soggetti con saldi non riconciliati*
- 3 soggetti con saldi non riconciliati ma definiti per l'Ente*

SERVIZIO: Società Partecipate

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1) Ricognizione degli Enti societari e non partecipati dalla Provincia

PESO OBIETTIVO: 25%

Peso %	Fase	Indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di Raggiungimento
20	Attraverso l'esame degli atti prodotti dall'Ente individuare ulteriori soggetti che potrebbero essere inseriti nel GAP	Numero degli atti reperiti e valutati	Produzione report	31-dic	100
20	Eventuale valutazione del loro mantenimento	Numero degli atti reperiti e valutati	Produzione report	31-dic	100
60	Definizione del GAP	Numero degli atti reperiti e valutati	Produzione report	31-dic	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Documenti relativa alla definizione del GAP agli atti del servizio

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>
<i>Carlotti Valentina</i>	<i>Istruttore contabile</i>	<i>50%</i>

COMMENTO:

AREA TECNICO PATRIMONIALE

ATTIVITA' SVOLTA:

L'attività svolta con specifico riferimento al piano performance si è incentrata prioritariamente sulla mappatura dei processi interessati per definire gli ambiti di intervento. In merito all'obiettivo di riduzione dei tempi di pagamento si è operato sollecitando lo smaltimento delle pratiche seguendo l'iter attuale, l'obiettivo è stato quindi raggiunto ad invarianza di organizzazione. In merito all'obiettivo di riduzione dei tempi procedurali si è svolta la fotografia dei processi e la valutazione dei tempi con una analisi critica dei risultati. In merito alla riduzione dei residui il lavoro si è incentrato sulle partite meno definite con riguardo alla situazione dare avere con la regione per le poste della viabilità che sono state ricostruite dal 2015 ad oggi con completezza e dettaglio e riconosciute dalla Regione stessa, e con riferimento alla situazione della impiantistica sportiva che presentava la maggiore indefinitezza e che è stata ricostruita anche in questo caso con adeguato dettaglio.

SERVIZIO: Edilizia Scolastica Terni

DESCRIZIONE OBIETTIVO: C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguito
20	ricostruzione procedimento di liquidazione	data produzione report dettagliato	Produzione report	31/12/2022	100
70	verifica tempi per fase	dato scostamento medio rispetto il limite di 30 gg	Produzione report	31/12/2022	100
10	eventuale individuazione criticità	report	Produzione report	31/12/2022	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Tabulato dettaglio dei pagamenti dell'Ente 2022 con il risultato dei tempi pagamenti medi: 20,8 giorni

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Sabrina Borghi		70	0
Massimo Palmieri		20	0
Fabrizio Pettorossi		10	0

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Edilizia Scolastica e Civile sedi Narni – Amelia – Orvieto - Itis Terni

DESCRIZIONE OBIETTIVO: C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguito
20	ricostruzione procedimento di liquidazione	data produzione report dettagliato	Produzione report	31/12/2022	100
70	verifica tempi per fase	dato scostamento medio rispetto il limite di 30 gg	Produzione report	31/12/2022	100
10	eventuale individuazione criticità	report	Produzione report	31/12/2022	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Tabulato dettaglio dei pagamenti dell'Ente 2022 con il risultato dei tempi pagamenti medi: 20,8 giorni

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Gianluca Della Volpe		50	0
Moreno Morganti		50	0

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Manutenzione Impianti Energy Manager

DESCRIZIONE OBIETTIVO: C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	ricostruzione procedimento di liquidazione	data produzione report dettagliato	Produzione report	31/12/2022	100
70	verifica tempi per fase	dato scostamento medio rispetto il limite di 30 gg	Produzione report	31/12/2022	100
10	eventuale individuazione criticità	report	Produzione report	31/12/2022	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Tabulato dettaglio dei pagamenti dell'Ente 2022 con il risultato dei tempi pagamenti medi: 20,8 giorni

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Marco Androsciani		50	0

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Interventi infrastrutturali e Viabilità Terni Narni Avigliano Umbro

DESCRIZIONE OBIETTIVO: C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	ricostruzione procedimento di liquidazione	data produzione report dettagliato	Produzione report	31/12/2022	100
70	verifica tempi per fase	dato scostamento medio rispetto il limite di 30 gg	Produzione report	31/12/2022	100
10	eventuale individuazione criticità	report	Produzione report	31/12/2022	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Tabulato dettaglio dei pagamenti dell'Ente 2022 con il risultato dei tempi pagamenti medi: 20,8 giorni

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Luigi Baldassarri		20	0
Isabella Claudiani		20	0
Personale circoli stradali		60	0

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Interventi infrastrutturali e Viabilità Terni Narni Avigliano Umbro

DESCRIZIONE OBIETTIVO: E1) Riduzione dei tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle autorizzazioni

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	identificazione dei procedimenti autorizzatori e suddivisione per tipologia	data produzione report dettagliato	produzione report	31/12/2022	100
70	scostamento medio rispetto il limite di 30 gg o quanto stabilito per lo specifico procedimento	dato scostamento medio rispetto il limite di 30 gg o quanto stabilito per lo specifico procedimento	produzione report	31/12/2022	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Report analitico dei tempi dei procedimenti disponibile agli atti dell'ufficio

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Luigi Baldassarri		20	0
Stefano Marea		20	0
Luciano Bastianelli		20	0
Ermanno Morresi		20	50

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Viabilità Amelia Orvieto Fabro Montecchio San Venanzo e Concessioni

DESCRIZIONE OBIETTIVO: C1) Riduzione dei tempi di pagamento verso l'esterno

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	ricostruzione procedimento di liquidazione	data produzione report dettagliato	produzione report	31/12/2022	100
70	verifica tempi per fase	dato scostamento medio rispetto il limite di 30 gg	produzione report	31/12/2022	100
10	eventuale individuazione criticità	report	produzione report	31/12/2022	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Tabulato dettaglio dei pagamenti dell'Ente 2022 con il risultato dei tempi pagamenti medi: 20,8 giorni

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Claudio Costantini		20	0
Gian Paolo Pollini		10	0
Alessandro Girasole		10	100
Francesco Garagnani		10	0
Personale Stradale		50	0

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Viabilità Amelia Orvieto Fabro Montecchio San Venanzo e Concessioni**DESCRIZIONE OBIETTIVO: E1) Riduzione dei tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle autorizzazioni****PESO OBIETTIVO: 50%**

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	identificazione dei procedimenti autorizzatori e suddivisione per tipologia	data produzione report dettagliato	produzione report	31/12/2022	100
70	scostamento medio rispetto il limite di 30 gg o quanto stabilito per lo specifico procedimento	dato scostamento medio rispetto il limite di 30 gg o quanto stabilito per lo specifico procedimento	produzione report	31/12/2022	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Report analitico dei tempi dei procedimenti disponibile agli atti dell'ufficio

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Claudio Costantini		30	0
Damiano Morelli		40	0
Federico Paperini		40	0

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Amministrativo Uffici Tecnici

DESCRIZIONE OBIETTIVO: D1) Verifica e valutazione dei residui contabili

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	identificazione dei residui per aree e servizi	data produzione report dettagliato	Produzione report	31/12/2022	100
20	classificazione per tipo (es mutui – crediti/debiti enti – etc)	data produzione report dettagliato	Produzione report	31/12/2022	100
50	valutazione esigibilità titolarità	percentuale dei residui valutati (per importi sul totale di competenza dell'Area)	Documento valutazione esigibilità	31/12/2022	100
10	proposta di bilancio	percentuale dei residui valutati (per importi sul totale di competenza dell'Area)	Proposta di bilancio per il 50% dei residui	31/12/2022	50

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Tabulati valutazione dei residui depositati presso gli uffici

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Giuseppina Carlini		30	0
Walter Mazzanti		30	0
Francesca Ferminelli		20	0
Ilaria Venturi		5	0
David Nicchi		5	0
Stefania Troiani		5	0
Rosita Gentilucci		5	50

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Patrimonio e Gestione Impianti Sportivi

DESCRIZIONE OBIETTIVO: D1) Verifica e valutazione dei residui contabili

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Identificazione dei residui per aree e servizi	data produzione report dettagliato	Produzione report	31/12/2022	100
20	classificazione per tipo (es mutui – crediti/debiti enti – etc)	data produzione report dettagliato	Produzione report	31/12/2022	100
50	valutazione esigibilità titolarità	percentuale dei residui valutati (per importi sul totale di competenza dell'Area)	Documento valutazione esigibilità	31/12/2022	100
10	proposta di bilancio	percentuale dei residui valutati (per importi sul totale di competenza dell'Area)	proposta di bilancio per il 50% dei residui	31/12/2022	50

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Tabulati valutazione dei residui depositati presso gli uffici

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Pasqualino Burgo		70	0
Isabella Serafini		30	0

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Trasporti

DESCRIZIONE OBIETTIVO: E1) Riduzione dei tempi dei procedimenti in particolare per quelli connessi alle autorizzazioni

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	identificazione dei procedimenti autorizzatori e suddivisione per tipologia	data produzione report dettagliato	produzione report	31/12/2022	100
70	scostamento medio rispetto il limite di 30 gg o quanto stabilito per lo specifico procedimento	dato di scostamento medio rispetto il limite di 30 gg o quanto stabilito per lo specifico procedimento	produzione report	31/12/2022	100

[Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.](#)

Report tempi procedimenti disponibile agli atti

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Alessandra Rossi		100	0

[COMMENTO:](#)



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta nell'anno 2022 per il

Servizio Prevenzione e Protezione



Indice

Premessa

Capitolo 1 Introduzione

Capitolo 2 Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

Capitolo 3 I questionari raccolti

Capitolo 4 Risultati dell'indagine

Capitolo 5 I suggerimenti forniti dai cittadini per il miglioramento del servizio



Premessa

La valutazione del grado di soddisfazione dei “clienti” rappresenta sempre più un importante aspetto nella gestione di qualsiasi organizzazione, ed ancora di più per organizzazioni che vivono quotidianamente di rapporti con i propri clienti.

Questo aspetto è consolidato anche per un Ente pubblico che si trova a dover misurare la propria utilità in termini di capacità di fare fronte alle esigenze espresse ed inesprese del proprio territorio di riferimento e di quanti impiegano i servizi offerti.

Verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del sistema pubblico si è del resto mossa gran parte della legislazione degli ultimi anni, orientata non solo verso un progressivo snellimento, in un'ottica di ridefinizione dei propri processi operativi e decisionali, delle procedure interne ma anche verso un sempre maggiore risparmio dei costi “inutili” e non generativi di valore aggiunto e di accrescimento della soddisfazione e delle esigenze, misurate su aspetti tipicamente qualitativi, del Cittadino e degli utenti in generale, siano essi soggetti pubblici o privati, singoli od imprese.

Nell'intento di migliorare la propria efficacia ed efficienza la Provincia di Terni sta procedendo con fatica al riavvicinamento ad un sistema che permetta di controllare qualità dei processi e qualità percepita, dove si collocano anche l'adozione di strumenti di “customer satisfaction”.

1. Introduzione

Questa relazione descrive gli esiti della somministrazione dei questionari di misurazione del grado di soddisfazione dei dipendenti per quanto riguarda le attività riferite al:

Servizio Prevenzione e Protezione.

Complessivamente la somministrazione si è protratta per circa 10 giorni, ed ha comportato l'invio a tutti i dipendenti della Provincia di Terni. E' stato somministrato un questionario contenente una o più domande relative alle principali “dimensioni della qualità” dei servizi offerti.

I dati raccolti dalla somministrazione sono stati quindi analizzati e descritti in questa relazione, nella quale vengono fornite informazioni ed analisi relativamente ai seguenti aspetti:

- ✓ Contenuto e modalità di somministrazione dei questionari utilizzati;
- ✓ Dati più significativi della somministrazione;
- ✓ Analisi condotta sulla qualità percepita e su quella attesa degli utenti e relativa rappresentazione grafica;
- ✓ Analisi del grado di soddisfazione complessivamente espresso dalla popolazione intercettata;
- ✓ Analisi dei suggerimenti formulati nei questionari;

2. Popolazione, campione, servizi forniti e questionario somministrato

a) Per poter valutare la qualità percepita e quella attesa da chi utilizza i servizi interni è stato necessario determinare la “grandezza” (in termini numerici) dei fruitori degli stessi servizi.

Per calcolare il **numero dei fruitori dei servizi** si è proceduto in questo modo:

1. Sono stati individuati nella sede centrale (di seguito denominati “servizi interni”) servizi a rotazione rispetto alla selezione effettuata sul complesso dei servizi interni;
2. per ogni servizio offerto è stato calcolato il grado di soddisfazione avendo a riferimento un preciso arco temporale (anno svolgimento: 2022)

E' stata quindi determinata la popolazione complessiva di riferimento.



In questa ottica nel questionario da somministrare per i servizi interni sono state individuate 6 diverse aree (o **dimensioni della qualità**):

- 1) Qualità del servizio
- 2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- 3) Capacità di orientamento dell'utente
- 4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- 5) Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio
- 6) Quale è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Attraverso il seguente schema:

1) Qualità del servizio

- a) Ritiene che i mezzi utilizzati nell'ambito del servizio siano all'avanguardia?
- b) Ritiene soddisfacente la gestione complessiva delle criticità?

2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto

- a) Ritiene soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?
- b) Ritiene soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?
- c) Ritiene che il personale addetto possieda le necessarie abilità e competenze professionali?

3) Capacità di orientamento dell'utente

- a) E' soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problema?

4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito

- a) Quanto è soddisfatto rispetto all'accessibilità al servizio (disponibilità di contatti, rintracciabilità) e agli orari di espletamento dello stesso?
- b) Ritiene soddisfacente il tempo impiegato per fornirLe il riscontro o soluzioni alle Sue istanze e richieste?
- c) Quanto ritiene soddisfacenti i tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, ecc.
- d) Quanto ritiene soddisfacente il rispetto delle tempistiche e degli eventuali appuntamenti che ha concordato con il personale addetto?

5) Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio

- a) Ritiene soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?
- b) Ritiene soddisfacente la collocazione degli uffici e la loro identificabilità (ubicazione cartelli ecc.)?

6) Qual'è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?

Commenti



3. I questionari raccolti

Complessivamente, nel periodo Giugno 2022 sono stati distribuiti i questionari. In rapporto invece ai questionari effettivamente compilati e raccolti sono stati rilevati i seguenti dati:

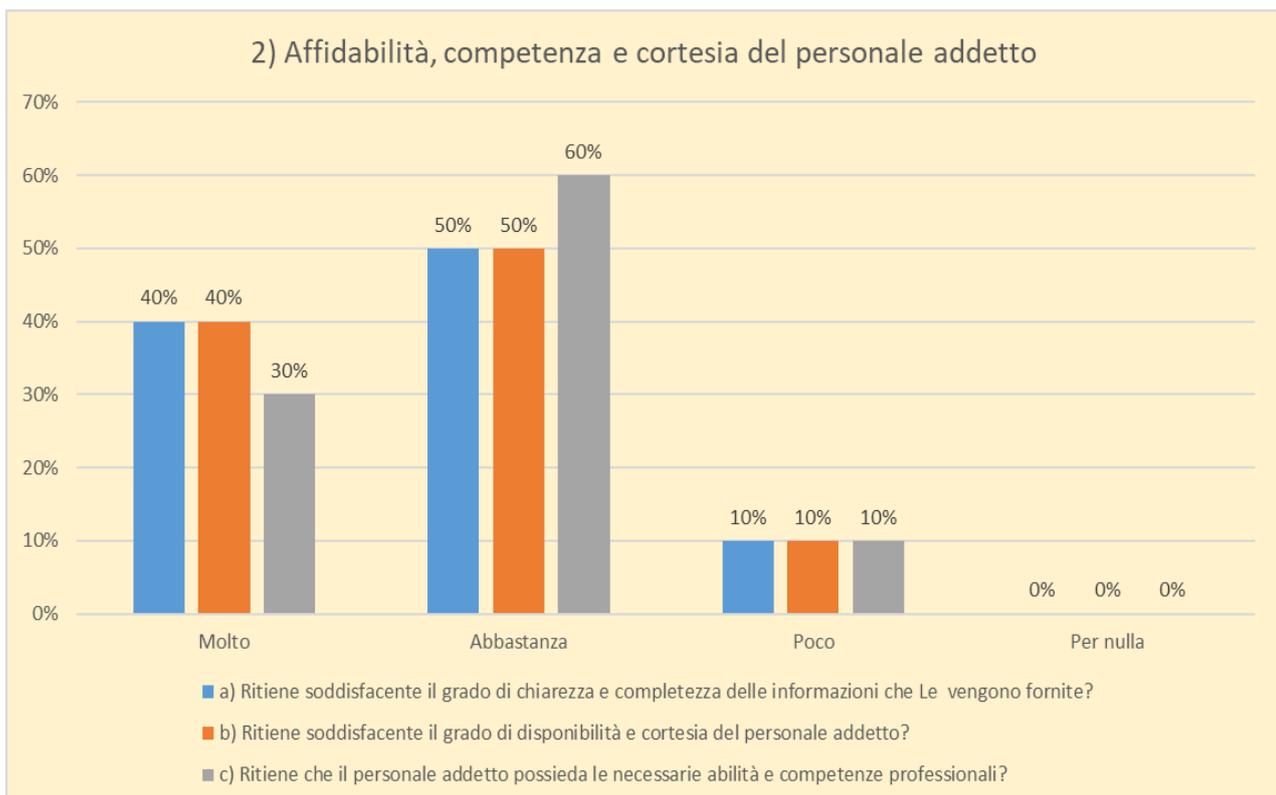
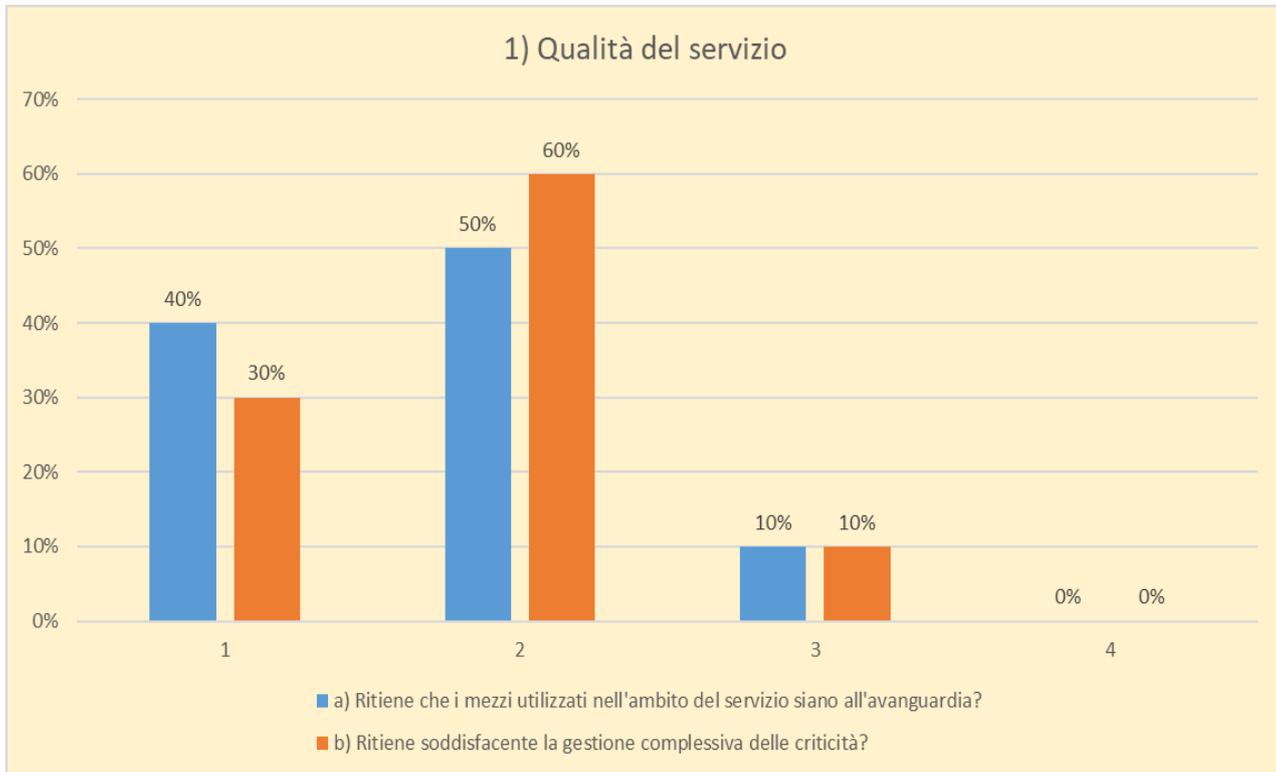
- Personale interno n. 10

4. Risultati dell'Indagine

I risultati raggiunti dalla raccolta dei questionari somministrati sia con riferimento alla qualità attesa (espressa in termini di importanza) ed alla qualità percepita (espressa in termini di qualità del servizio) vengono illustrati con i grafici sotto riportati.



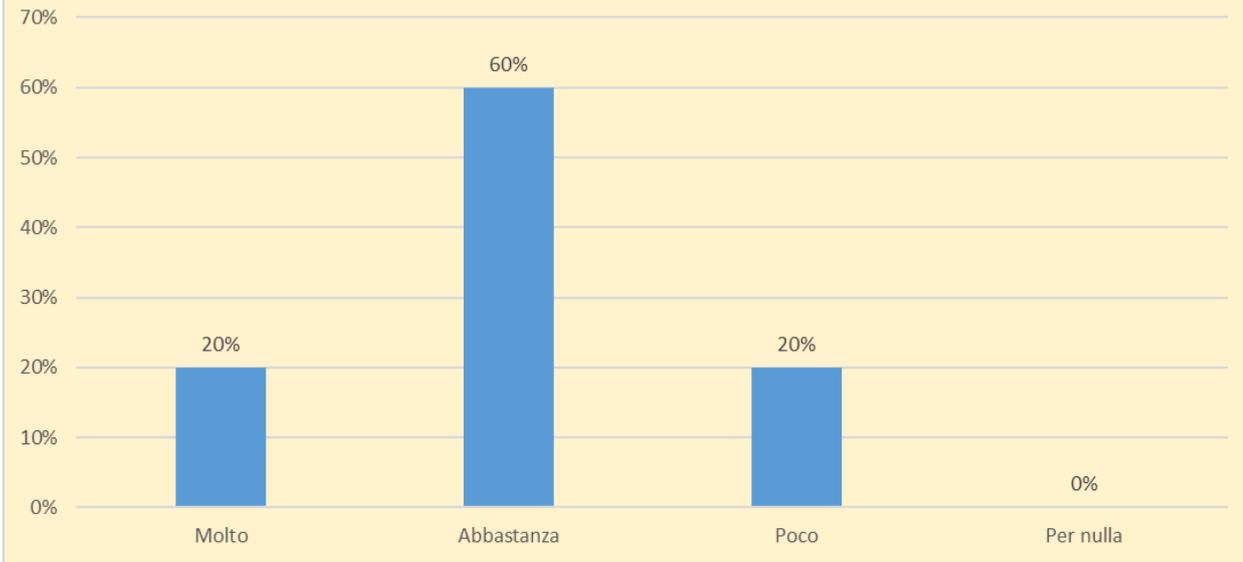
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE



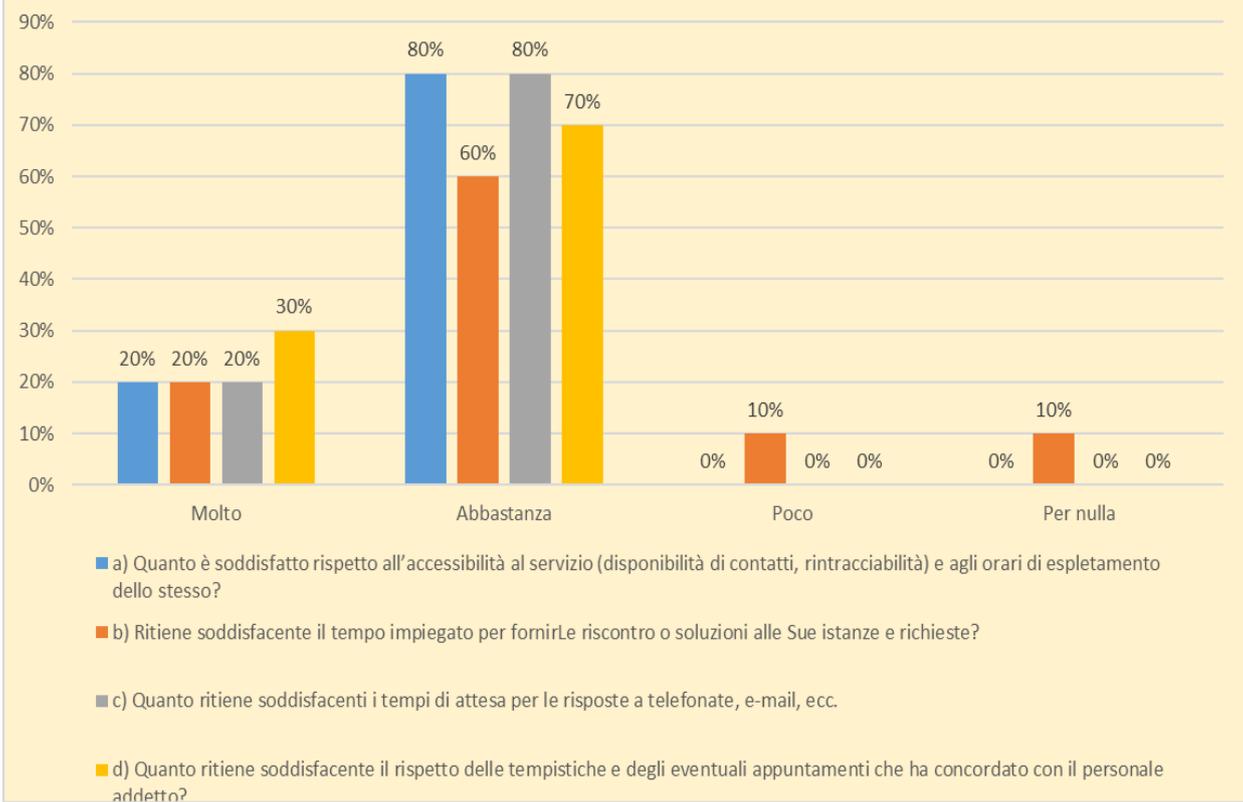


3) Capacità di orientamento dell'utente

a) E' soddisfatto della capacità del personale addetto di aiutare/orientare l'utente nella soluzione dei problema?

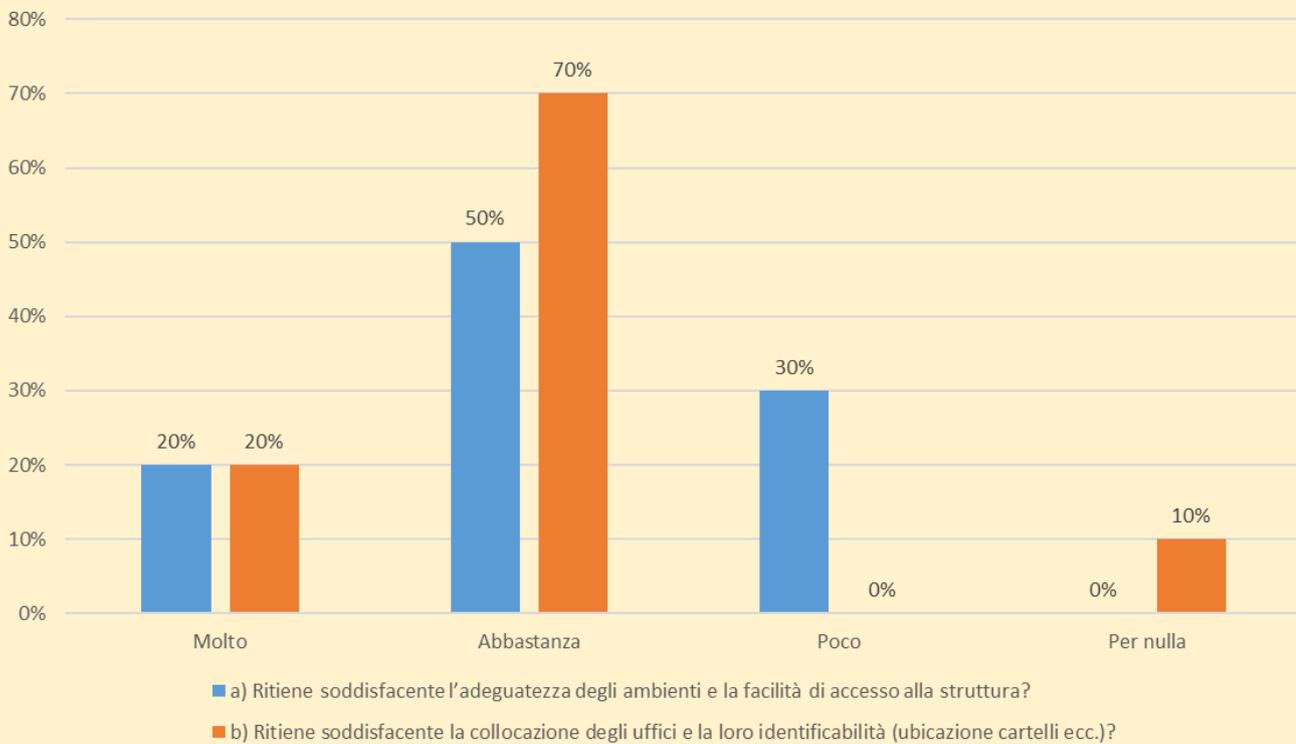


4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito

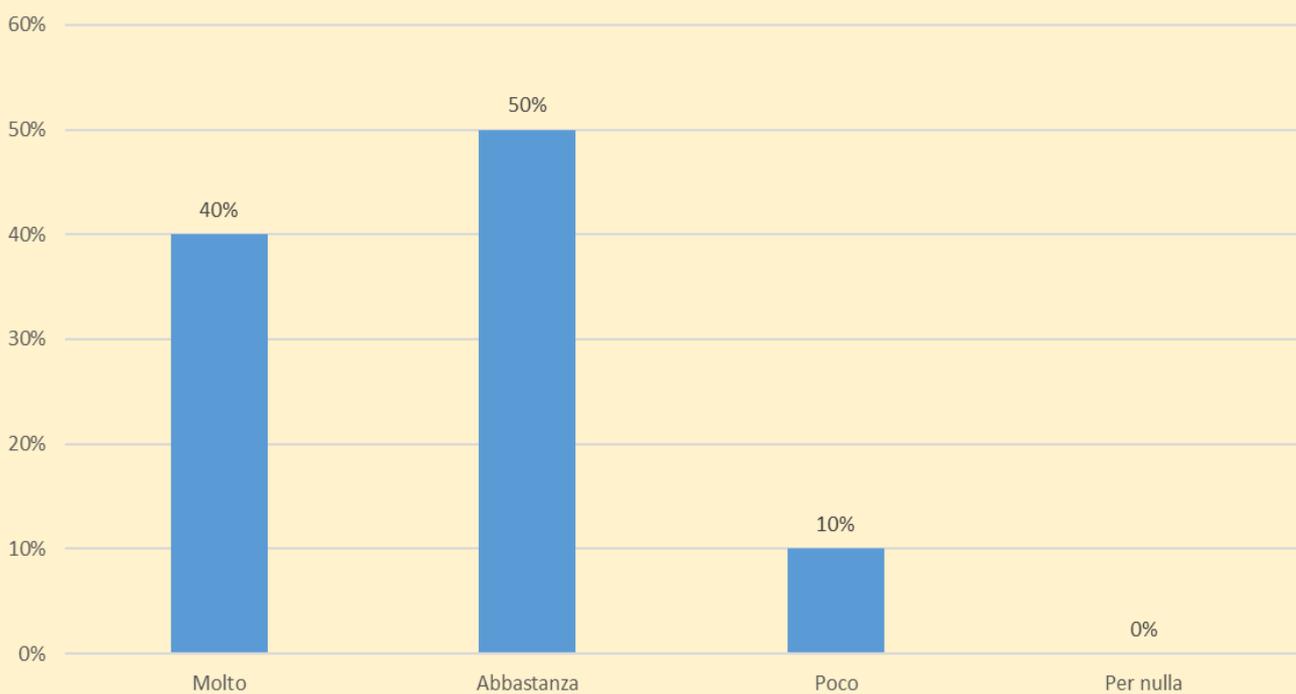




5) Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio



6) Qual'è il suo giudizio complessivo sul Servizio in questione lo ritiene soddisfacente?





5. I suggerimenti e commenti forniti per il miglioramento del servizio

Non si sono riscontrati rilevanti Consigli e suggerimenti per il miglioramento del servizio oggetto dell'indagine.

Conclusioni.

Rispetto a quanto emerso dalla valutazione dobbiamo evidenziare che anche per questo adempimento indagine di customer si è risentito molto il momento particolare della pandemia Covid 19. Le risposte e l'attenzione è stata molto condizionata dalle modalità di lavoro per la maggior parte svolto in smart working. I Direttori dei Servizi interessati, potranno avvalersi dei risultati dell'indagine, per intervenire rispetto alle criticità rilevate o per consolidare i buoni risultati raggiunti, approntando un piano di miglioramento che potrebbe essere uno degli obiettivi da proporre nel prossimo piano delle performance 2023.