

Provincia di Terni

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



AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI TERNI

Relazione finale sulle *performance* 2021

1. *Obiettivi strategici*
2. *Obiettivi operativi*
3. *Qualità dei servizi*
4. *Valutazione individuale*
5. *Processo di pianificazione*
6. Risultati raggiunti su obiettivi strategici ed operativi del piano performance 2021

ALLEGATI

- 1) *Report Generale delle performance 2021 (controllo strategico 2021 e obiettivi operativi 2021)*
- 2) *Relazione della Customer Satisfaction sul controllo di qualità dei servizi anno 2021*

1. Obiettivi strategici

1 – Definizione degli obiettivi strategici

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

Nell'anno 2021, 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 2021, ha individuato le priorità politiche ed amministrative espresse con l'approvazione del documento unico di programmazione economica e finanziaria e bilancio preventivo approvati con le delibere del Presidente n.

1 del 11/01/2021 “Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2021-2023”, n. 7 del 01/02/2021 “Piano delle Performance 2021-2023. Approvazione” e n. 12 del 11/02/2021 “Piano delle Performance 2021-2023. Integrazione all'allegato “A” della delibera n. 7 del 01/02/2021. Approvazione nuovo testo.”;

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 2021 il piano strategico dell'Amministrazione (DUP) da cui si evidenziano gli obiettivi a lungo termine. Il piano delle performance 2021, è stato predisposto sulla base degli elaborati presentati dai Direttori delle Aree come indicato nelle delibere del Presidente n. 1 del 11/01/2021 “Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2021-2023”, n. 7 del 01/02/2021 “Piano delle Performance 2021-2023. Approvazione” e n. 12 del 11/02/2021 “Piano delle Performance 2021-2023. Integrazione all'allegato “A” della delibera n. 7 del 01/02/2021. Approvazione nuovo testo.”, 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 2021 – 2022 - 2023. Riflettono l'analisi che inizia con la creazione di una visione, una dichiarazione di ruolo e una missione dichiarazione, quindi l'analisi dell'ambiente, punti di forza e di debolezza, opportunità e minacce. Gli obiettivi strategici inoltre, determinano la direzione a lungo raggio; gli **obiettivi operativi invece, rappresentano i passi intermedi o le pietre miliari necessarie per raggiungere completamente gli obiettivi a lungo termine.**

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

Nel processo che ha permesso la redazione dei documenti strategici (DUP) e Peg - Piano delle Performance attraverso i Direttori sono stati coinvolti i Servizi delle Aree con un confronto tra tutti i servizi dell'Ente.

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

Non ci sono state variazioni importanti rispetto al piano dell'anno precedente, Questa situazione ha permesso al vertice politico e gestionale di effettuare, seppur in piccola parte, una programmazione di lungo termine, che ritroveremo in parte anche negli anni 2022 – 2024, che comunque cambierà alla fine del biennio considerato in quanto alla fine del 2021 è scaduto il mandato del Presidente.

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

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

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

In linea di massima non c'è stato niente di tutto ciò. Il bilancio preventivo 2021 è stato approvato prima della naturale scadenza e quindi si è provveduto a fare una programmazione più integrata possibile in tal senso.

2 - Indicatori associati agli obiettivi strategici

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

Considerando gli obiettivi strategici 2021, come da Peg - Piano delle Performance, possiamo affermare che gli indicatori di realizzazione dell'anno hanno misurato in maniera soddisfacente le finalità perseguite.

2.2 - Gli indicatori sono alimentati da fonti dati affidabili?

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

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

No. Niente di tutto questo. Con l'introduzione del nuovo programma della Maggioli, ancora in fase di completa implementazione, non abbiamo ancora 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 dal piano 2022/2024.

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?

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

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

Assolutamente no.

4 - Risorse assegnate agli obiettivi strategici

Le risorse di natura economica sono state assegnate, in prima istanza, agli obiettivi nel corso dell'anno facendo riferimento ai consuntivi e alle previsioni. Solo dopo l'approvazione del PEG si è potuto quantificare il dato oggettivo finale di competenza dell'anno. Per quanto riguarda le risorse umane, fin dalla costruzione del piano delle performance, sono state assegnate dai Direttori di Area le persone, disponibili all'interno dei Servizi, che si sono occupano per competenza delle varie materie trattate.

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

Con il PEG. Ed in questo anno con le delibere del Presidente delibere n. 1 del 11/01/2021 "**Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2021-2023**", n. 7 del 01/02/2021 "**Piano delle Performance 2021-2023**."

Approvazione” e n. 12 del 11/02/2021 “Piano delle Performance 2021-2023. Integrazione all’allegato “A” della delibera n. 7 del 01/02/2021. Approvazione nuovo testo.”

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 2021.

2. Obiettivi operativi

5 – Definizione degli obiettivi operativi

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

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

Come avviene ormai da circa 4 anni, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi hanno seguito percorsi correlati. I secondi sono stati legati in fase di programmazione ed hanno avuto uno sviluppo consequenziale alle indicazioni strategiche.

5.2 - Gli obiettivi, indicatori e target sono il frutto di un processo di negoziazione con il personale dirigente e non dirigente?

I Direttori si relazionano con il vertice politico. A loro volta i Direttori condividono i risultati della loro negoziazione con i dipendenti (P.O. funzionari responsabili e Collaboratori) del servizio competente che li inserisce nel piano delle performance. Questo si evidenzia anche nelle relazioni conclusive dei singoli Direttori.

6 – Indicatori associati agli obiettivi operativi

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

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

6.2 - Gli indicatori sono alimentati da fonti dati affidabili?

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

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

No. Niente di tutto questo. Con l’introduzione del nuovo programma della Maggioli, ancora in fase di completa implementazione, non abbiamo ancora 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 dal piano 2022/2024.

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

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

7 - Target associati agli indicatori degli obiettivi operativi

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

Possiamo ripetere anche qui le considerazioni effettuate per gli obiettivi strategici. Poca cosa, rispetto a questo aspetto si individua nelle relazioni presentate dai Direttori di Area. Ma questo non è da imputare alle strutture (Aree e Servizi), essendo mancata una continuità amministrativa-economica-finanziaria, per effetto delle note vicende dell'Ente e per effetto del cambio di ben tre Direttori nell'anno 2020, mentre nell'anno 2021 non ci sono stati cambiamenti tra i Direttori salvo una riorganizzazione nella seconda metà del 2021.

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

No. Solo da poco si è tornati ad una attività delle province che potrebbe essere interessante in tal senso. Si confida per gli anni successivi.

8 - Risorse assegnate agli obiettivi operativi

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

Con il PEG. Ed in questo anno con la delibera del Presidente n. 1 del 11/01/2021 **"Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2021-2023"**.

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 2021, 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 i risultati dell'indagine non sono limitatamente significativi in quanto hanno risposto

solamente 10 dipendenti su un totale di 135. Quindi i risultati sono stati elaborati e prodotti ma l'indagine si può considerare limitatamente significativa. I risultati dell'indagine sono allegati alla presente relazione con l'allegato "C".

4. Valutazione individuale

10 – Obiettivi individuali dei dirigenti

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

No. I riferimenti sono: gli obiettivi strategici e il risultato finale dell'Area.

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

Dalla assegnazione degli obiettivi di struttura discendono gli obiettivi individuali.

Per i ruoli manageriali gli obiettivi individuali sono dati da:

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

Per le varie categorie di dipendenti gli obiettivi individuali sono dati da:

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

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

5. Processo di pianificazione

11 – Coinvolgimento dei vari soggetti

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

L'organo politico ha condiviso il piano ed ha approvato lo stesso, con la delibera Presidenziale n. 1 del 11/01/2021 "Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2021-2023", n. 7 del 01/02/2021 "Piano delle Performance 2021-2023. Approvazione" e n. 12 del 11/02/2021 "Piano delle Performance 2021-2023. Integrazione all'allegato "A" della delibera n. 7 del 01/02/2021. Approvazione nuovo testo."; che approva 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 2021/2023". Ma l'impostazione è totalmente politica riscontrabile con il DUP e bilancio preventivo 2021/2023 e quindi si può affermare che il coinvolgimento e la condivisione è stata totale.

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

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

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

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

Ancora nell'anno 2021, non possiamo affermare che i programmi, relativi all'integrazione di cui sopra, sono stati al massimo per gestire il processo di redazione del piano e la programmazione economica - finanziaria. Questa integrazione si potrà probabilmente vedere con il piano 2022/2024 quando la nuova procedura sarà entrata pienamente a regime.

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

Nel 2021 possiamo affermare che si è tornati all'approvazione dei documenti di programmazione nei tempi previsti.

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

E' stato adeguato per la situazione reale e contingente.

13 - Informazioni ulteriori sul processo

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

Come sopra più volte detto, l'implementazione del modello di misurazione previsto dal nostro sistema, trova il normale svolgimento con il MEV (MISURAZIONE E VALUTAZIONE) che viene elaborato dalla struttura tecnica ed è completamente manuale ed adotta uno schema di relazione che permette di implementare le informazioni utili alla valutazione.

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

E' compito dei Direttori informare, comunicare e formare all'interno delle proprie Aree il piano. Il sistema è formalizzato tramite il manuale del sistema di misurazione e valutazione delle performance. Per l'esterno, il piano è disponibile nel sito dell'amministrazione nella sezione amministrazione trasparente, performance. Tale procedura è stata attuata anche per l'anno 2021.

6. RISULTATI raggiunti su obiettivi strategici ed operativi del piano performance 2021.

Con le delibere Presidenziali n. 1 del 11/01/2021 "Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) ANNI 2021-2023", n. 7 del 01/02/2021 "Piano delle Performance 2021-2023. Approvazione" e n. 12 del 11/02/2021 "Piano delle Performance 2021-2023. Integrazione all'allegato "A" della delibera n. 7 del 01/02/2021. Approvazione nuovo testo." che approva il documento programmatico importante al fine dell'espletamento dell'attività dell'Ente e la relativa prestazione performante delle strutture è stato approvato il Piano delle Performance 2021/2023, integrandolo con il PEG e quindi con le risorse finanziarie collegate agli obiettivi dell'Ente.

Con lo stesso documento, si prendeva atto:

- che mediante l'assegnazione di risorse, ridotte entro gli stanziamenti 2021 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 maggio e giugno 2022, sono state fornite dai direttori delle Aree dell'ente le relazioni di rendicontazione degli obiettivi con relativo grado di realizzazione degli stessi dichiarato e riassunto nelle relazioni allegate effettuate con lo schema di cui sopra.

Dalle relazioni inviate dai Direttori, sulle quali verrà effettuato un controllo a campione in ogni area, risulta che il risultato complessivo raggiunto, per gli obiettivi contenuti nel Piano delle Performance riferito all'anno 2021, è pari al **99,5%**.

A tal fine si allega la documentazione comprovante le performance dell'Ente 2021 che comprende:

- 1) Referto riferito al controllo strategico anno 2021;
- 2) Relazioni delle tre Aree dell'Ente, per gli obiettivi operativi assegnati ai servizi anno 2021;
- 3) Referto della Customer Satisfaction sul controllo di qualità dei servizi per l'anno 2021.

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 2021 come da delibere Presidenziali n. 7 del 01/02/2021 "**Piano delle Performance 2021-2023. Approvazione**" e n. 12 del 11/02/2021 "**Piano delle Performance 2021-2023. Integrazione all'allegato "A" della delibera n. 7 del 01/02/2021. Approvazione nuovo testo**" è pari al **99,2%**.

15 luglio 2022

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



REFERTO DEL CONTROLLO STRATEGICO ANNO 2021

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, dovrebbe servire 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.

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:

– si deve rilevare che gli Obiettivi strategici, contenuti nella Sezione strategica del DUP 2021, che con atto del Consiglio Provinciale si è provveduto ad approvare insieme al bilancio di Previsione 2021/2023, vengono incrementati anche dagli obiettivi trasversali;

L'incerta situazione istituzionale e finanziaria delle province in generale e della nostra in particolare, oltre al delicato momento relativo alla situazione Covid 19, non ha permesso l'approvazione del bilancio nei termini di legge.

In particolare, in una situazione in cui l'entità delle riduzioni di risorse approvate con leggi dello Stato è tale che, ad oggi, risultano strutturalmente compromessi gli equilibri finanziari dell'Ente e, con essi, la capacità di assicurare i servizi essenziali che, sempre per leggi dello Stato e della Regione, la Provincia è chiamata a erogare, risulta prioritaria una attenta analisi e programmazione delle attività su cui indirizzare le risorse finanziarie.

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.

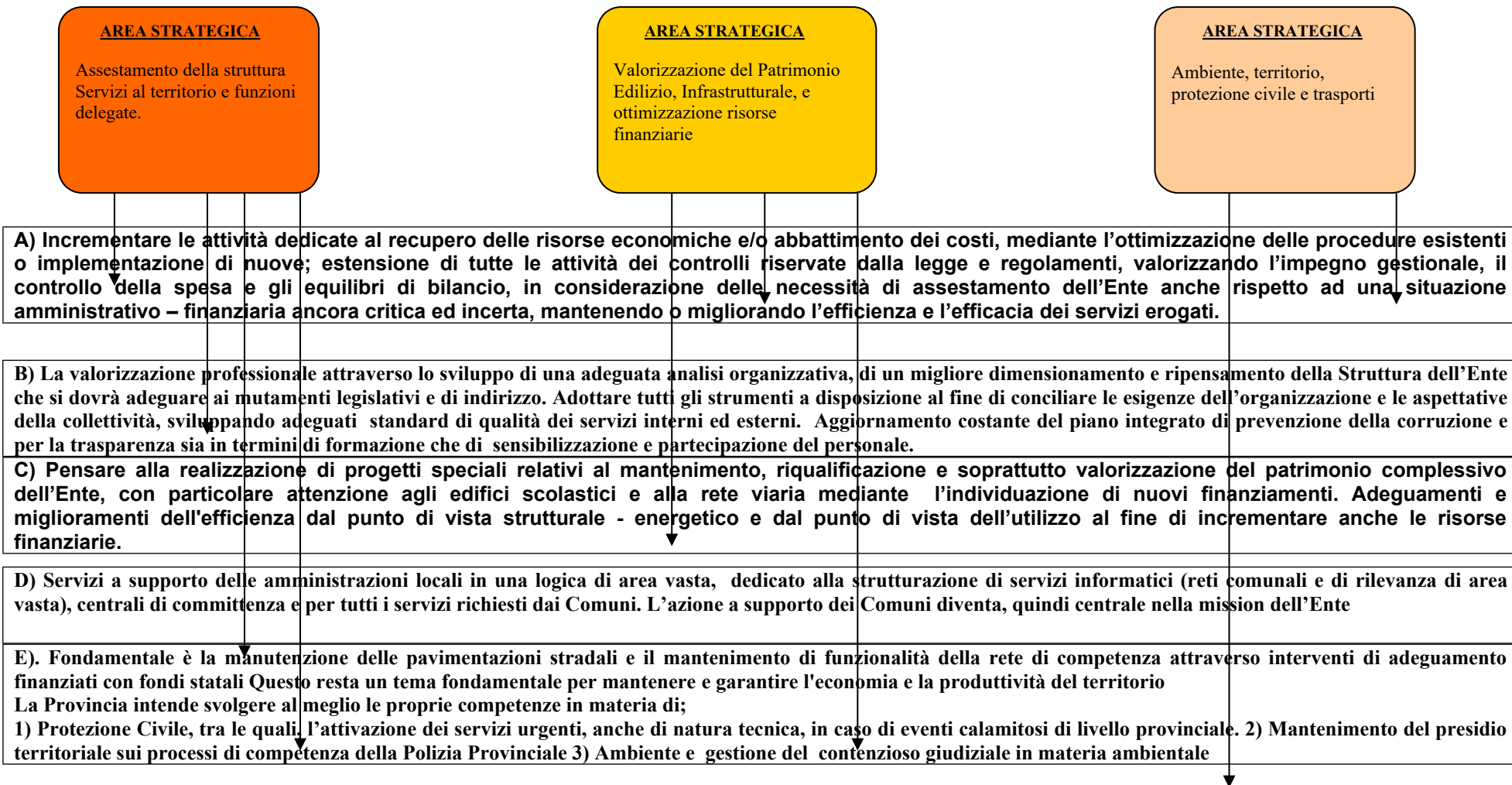
Dalla elaborazione degli obiettivi 2021, inseriti nel P.E.G. - Piano della Performance 2021 - 2022, approvato con delibera del Presidente e dall'esame dei predetti documenti si è ritenuto di poter individuare la seguente struttura strategica (Tabella 1)

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 2021 di ciascuna delle Aree dell'Ente

AREA TECNICO – GIURIDICA

strategico	Obiettivo Salute digitale: l'amministrazione deve valutare di possedere (o essere in grado di sviluppare) accessi sicuri, funzioni applicative di "conservazione" dei dati, disponibilità di applicativi software Indicatori Competenze digitali, N. PC a disposizione per lavoro agile, applicativi
trasversale	Obiettivo Implementazione del modello organizzativo, finalizzato all'attivazione dello smartworking in modalità ordinaria. 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
	Salute digitale: l'amministrazione deve valutare di possedere (o essere in grado di sviluppare) accessi sicuri, funzioni applicative di "conservazione" dei dati, disponibilità di applicativi software	E' stata progettata, realizzata e dispiegata l'infrastruttura per consentire l'accesso sicuro dall'esterno, l'utilizzo di postazioni di lavoro sia in presenza che da remoto e l'utilizzo di applicazioni gestionali in particolare per i flussi degli atti amministrativi.
AREA	OBIETTIVO TRASVERSALE	STATO DI ATTUAZIONE
	Implementazione del modello organizzativo, finalizzato all'attivazione dello smartworking in modalità ordinaria.	Sono stati mappati i processi lavorativi dell'area giuridica e, riportando l'attività operativa ai compiti e funzione stabiliti nella macro organizzazione dell'ente, sono state individuate nel piano delle attribuzioni le funzioni esercitabili in modalità lavoro agile (smart working). Le stesse attività sono state ricondotte al singolo lavoratore e sulla base della incidenza della singola attività sull'attività dell'area è stata stimata la percentuale di ore lavorative esercitabile da ogni dipendente, in modalità lavoro agile. Sulla base delle suddette valutazioni, con una interpretazione estensiva attribuibile allo stato emergenziale del 2021, sono

		stati redatti i vari atti di assegnazione delle attività da svolgere in modalità smartworking che si sono succeduti nel corso del 2021.
--	--	---

3. La fase di attuazione e monitoraggio

Sono stati verificati gli atti e i provvedimenti amministrativi adottati dagli organi dell'Ente dall'01.01.2021 al 31.12.2021, 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 2021 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. Andando più nello specifico, si nota come risulti rilevante per l'Amministrazione l'obiettivo afferente la ottimizzazione dell'attività prestata in Smart Working, che ha avuto il duplice scopo di poter comunque lavorare in uno stato di precarietà sanitaria e quella comunque di poter garantire standard qualitativi dei servizi ai nostri clienti (cittadini, Enti, imprese).

E' necessario sottolineare, inoltre, che molti aspetti andrebbero comunque esaminati contestualmente al controllo di gestione, così come con il Piano della Performance, il Piano anticorruzione e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e dell'illegalità 2021. 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).

Tabella 3 - Scheda di monitoraggio e di valutazione degli obiettivi

OBIETTIVO DELL'AREA STRATEGICA DI INTERVENTO:

SETTORE DI RIFERIMENTO DELL'OBIETTIVO: AREA TECNICO - GIURIDICA

MONITORAGGIO OBIETTIVO	INDICATORE	STATO DI ATTUAZIONE	CRITICITÀ RILEVATE	RISULTATO SOCIO-ECONOMICO/ CONGRUENZA E ADEGUATEZZA ATTIVITÀ
Consentire di svolgere le attività relative ai procedimenti ed agli adempimenti amministrativi in modalità digitale	Competenze digitali, postazioni informatiche, procedure gestionali	La copertura del personale è praticamente totale, così come per le postazioni di lavoro che sono state aggiornate	Le criticità rilevate nel corso dell'anno sono state gestite e hanno determinato soluzioni adeguate, attraverso un supporto formativo o un aggiornamento dei sistemi, delle attrezzature e degli applicativi utilizzati.	La disponibilità delle risorse anche nella modalità prevista per il lavoro agile ha consentito di dematerializzare diverse modalità di condivisione della documentazione e dei flussi di gestione con benefici anche nella modalità in presenza.

AREA TECNICA

strategico	Obiettivo <ul style="list-style-type: none">• Mantenimento e riqualificazione patrimonio edilizia scolastica - adeguamento e miglioramento efficienza strutturale e funzionale• Manutenzione e mantenimento funzionalità rete stradale - pianificazione ed esecuzione interventi finanziati con legge statale. - Miglioramento sicurezza stradale con miglioramento della segnaletica ed il monitoraggio delle criticità• Obiettivo: Salute organizzativa: è necessario, ove manchi, fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile.• Obiettivo : Salute professionale: deve essere indagata sia per quanto riguarda le competenze direzionali (capacità di programmazione, coordinamento, misurazione, e valutazione, attitudine verso l'innovazione e l'uso delle tecnologie digitali), sia con riferimento all'analisi e mappatura delle competenze del personale e alla rilevazione dei relativi bisogni formativi. Indicatori <ul style="list-style-type: none">• Attivazione di tutte le procedure di finanziamento a valere su bandi nazionali e regionali per i settori della edilizia e viabilità – indicatore: importo finanziamenti da piano investimenti approvato• Allineamento della programmazione triennale delle oo.pp e del piano degli investimenti alle procedure di finanziamento concesse – indicatore: pianificazione di bilancio aggiornata ed allineate alle concessioni• Gestione dei procedimenti di appalto, e rendicontazione nel rispetto delle normative per le varie linee di finanziamento – indicatore revoche o perenzione fondi• Assenza/Presenza di un sistema di Programmazione per obiettivi (annuali, infra annuali, mensili) e/o per progetti (a termine) e/o per processi (continuativi)• Benessere organizzativo• Assenza/Presenza di un Coordinamento organizzativo del lavoro agile• Assenza/Presenza di un Help desk informatico dedicato• Assenza/Presenza di un Monitoraggio del lavoro agile • Competenze direzionali (capacità di programmazione, coordinamento, misurazione
trasversale	Obiettivo Indicatori

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
<p>Valorizzazione del patrimonio Edilizio, Infrastrutturale e ottimizzazione risorse finanziarie</p>	<p>Mantenimento e riqualificazione patrimonio edilizia scolastica - adeguamento e miglioramento efficienza strutturale e funzionale tramite interventi di adeguamento sismico, antincendio, messa in sicurezza ed efficientamento energetico a valere su risorse esterne alla amministrazione (fondo nazionali e regionali, projecf financing)</p>	<p>SETTORE EDILIZIA In esito alla programmazione nazionale e regionale degli investimenti per edilizia scolastica sono stati predisposti studi di fattibilità / progettazione per il prossimo triennio 2022-2024 secondo le linee di intervento suddette, sono stati oggetto di finanziamento a valere sui fondi PNRR n. 13 interventi per un importo di circa € 8.300.000 per i quali è in corso la progettazione.. Le scadenze previste dai bandi per gli affidamenti di progettazioni, lavori e rendicontazioni sono state sempre rispettate. Tutta l'attività è stata rendicontata nei portali relativi. STATO DI ATTUAZIONE I lavori attivi e i servizi tecnici in elenco allegato al bilancio relativi alle annualità 2021 e precedenti ammontano a € 17.038.461,13. Di questi 25 sono stati ultimati per un importo corrispondente a € 6.436.200,14. (N. 8 lavori o servizi sono in corso di esecuzione per un importo totale di € 4.276.390,40 in termini generali si può stimare una avanzamento medio di circa il 30-40%, tutti i cantieri sono attivi e operativi. Altri 2 lavori corrispondenti ad un totale di € 2.330.937,28 sono stati appaltati e potranno iniziare al termine del corrente anno scolastico. Questi lavori per natura e dimensione non potevano essere iniziati precedentemente dato che avrebbero comportato la necessità di liberare le scuola dagli occupanti cosa non ipotizzabile Da ultimo in elenco sono presenti n. 8 interventi pari ad € 3.994.933,31 per i quali sono in corso le progettazioni e che si prevede di appaltare dal mese di settembre in poi, tenuto conto che per molti di essi gli spazi per la cantierizzazione saranno disponibili solo dopo l'ultimazione degli interventi in corso e quindi non è opportuno anticipare le gare.</p>
<p>Area Strategica: - Valorizzazione del patrimonio Edilizio, Infrastrutturale e ottimizzazione risorse finanziarie- Manutenzione e mantenimento funzionalità rete stradale.</p>	<p>Manutenzione e mantenimento funzionalità rete stradale - pianificazione ed esecuzione interventi finanziati con legge statale. – Miglioramento sicurezza stradale con miglioramento della segnaletica ed il monitoraggio delle criticità</p>	<p>SETTORE VIABILITA' E' stata definita la programmazione 2022-2024 sia per le strade provinciale che per le strade regionale per circa € 9.300.000 sulle prime ed € 3.900.000 sulle seconde E' stata altresì predisposta la pianificazione delle verifiche e dei lavori sui ponti e viadotti a valere sulle disponibilità ministeriali per il prossimo triennio 2022-2024 per una totale di interventi pari a € 8.400.000 Da ultima la provincia è soggetto attuatore degli interventi di miglioramento della viabilità dell'area interna sud ovest orvietano (su strade provinciali e comunali) per la quale è stata definita la programmazione 2021-2026 per un importo complessivo di € 6.638.000 STATO DI ATTUAZIONE Il totale deli interventi in parola ammonta a € 11.724.862,67. Di questi n. 35 interventi sono stati ultimati per un importo corrispondente di € 6.074.937,53. (vedi elenco in allegato 1) I restanti interventi sono stati in larga parte aggiudicati o hanno la progettazione in corso. Per gli appalti aggiudicati è prossima l'esecuzione che essendo in larga parte relativa a pavimentazioni ha dovuto attendere la buona stagione.</p>

AREA	OBIETTIVO TRASVERSALE OBIETTIVO TRASVERSALE	STATO DI ATTUAZIONE STATO DI ATTUAZIONE
Assestamento della struttura Servizi al territorio e funzioni delegate	<p>Obiettivo: Salute organizzativa: è necessario, ove manchi, fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile.</p> <p>Obiettivo : Salute professionale: deve essere indagata sia per quanto riguarda le competenze direzionali (capacità di programmazione, coordinamento, misurazione, valutazione, attitudine verso l'innovazione e l'uso delle tecnologie digitali), sia con riferimento all'analisi e mappatura delle competenze del personale e alla rilevazione dei relativi bisogni formativi.</p>	<p>Gli obiettivi connessi al consolidamento della organizzazione del lavoro agile a regime dopo la conclusione della emergenza covid hanno visto realizzata la mappatura dei processi lavorativi dell'area e riportando l'attività operativa ai compiti e funzione stabiliti nella macro organizzazione dell'ente sono state individuate nel piano delle attribuzioni le funzioni smartizzabili.</p> <p>Successivamente esse sono state ricondotte al singolo lavoratore e sulla base della incidenza delle stessa sulla relativa attività totale è stata stimata la percentuale di lavoro smartizzabile per ognuno.</p> <p>Sulla base di questa valutazione con una interpretazione estensiva dato lo stato emergenziale sono stati redatti i vari atti di attribuzione in lavoro smart working succedutisi nel 2021</p> <p>Il processo è stato influenzato dal perdurare della emergenza covid che non ha consentito lo sviluppo della organizzazione a regime ma ha visto proseguire l'attività in emergenza che ad oggi persiste.</p>

3. La fase di attuazione e monitoraggio

Sono stati verificati gli atti e i provvedimenti amministrativi adottati dagli organi dell'Ente dall'01.01.2021 al 31.12.2021, 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 2021 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. Andando più nello specifico, si nota come risulti rilevante per l'Amministrazione l'obiettivo afferente la ottimizzazione dell'attività prestata in Smart Working, che ha avuto il duplice scopo di poter comunque lavorare in uno stato di precarietà sanitaria e quella comunque di poter garantire standard qualitativi dei servizi ai nostri clienti (cittadini, Enti, imprese).

E' necessario sottolineare, inoltre, che molti aspetti andrebbero comunque esaminati contestualmente al controllo di gestione, così come con il Piano della Performance, il Piano anticorruzione e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e dell'illegalità 2021. 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).

Tabella 3.1 - Scheda di monitoraggio e di valutazione degli obiettivi

OBIETTIVO DELL'AREA STRATEGICA DI INTERVENTO:

- Mantenimento e riqualificazione patrimonio edilizia scolastica - adeguamento e miglioramento efficienza strutturale e funzionale

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
<ul style="list-style-type: none">• Attivazione di tutte le procedure di finanziamento a valere su bandi nazionali e regionali per i settori della edilizia• Allineamento della programmazione triennale delle oo.pp e del piano degli investimenti alle procedure di finanziamento concesse –• Gestione dei procedimenti di appalto, e rendicontazione nel rispetto delle normative per le varie linee di finanziamento –	<ul style="list-style-type: none">• importo finanziamenti da triennale approvato• pianificazione di bilancio aggiornata ed allineate alle concessioni -• assenza di revoche o perenzione fondi pe ritardi nella programmazione	<ul style="list-style-type: none">• In esito alla programmazione nazionale e regionale degli investimenti per edilizia scolastica sono stati predisposti studi di fattibilità / progettazione per il prossimo triennio 2022-2024 secondo le linee di intervento suddette, sono stati oggetto di finanziamento a valere sui fondi PNRR n. 13 interventi per un importo di circa € 8.300.000 per i quali è in corso la progettazione.• Il piano triennale delle oo.pp 2022-2024 ed i piano degli investimenti approvati con il bilancio 2021 sono allineati ai finanziamento concessi• Non si sono verificate revoche o perenzione di fondi	<ul style="list-style-type: none">• La principale criticità deriva dalla profonda carenza di risorse umane attribuite alla funzione , inoltre è estremamente farraginoso onerosa e ridondante l'attività di rendicontazione che carica ingiustificatamente le già poche risorse umane. Inoltre la qualità e mutevolezza del quadro normativo di riferimento rende maggiormente difficoltosa l'attività•• L'obiettivo è stato inoltre reso particolarmente difficoltoso dalla emergenza covid 19 che ha comportato anche significative sospensione delle attività	<p>L'obiettivo ha garantito un miglioramento della sicurezza e qualità degli edifici scolastici unita al mantenimento del loro valore patrimoniale. Inoltre consente una utile ricaduta di risorse economiche sul territorio provinciale</p>

Tabella 3.2 - Scheda di monitoraggio e di valutazione degli obiettivi

OBIETTIVO DELL'AREA STRATEGICA DI INTERVENTO:

- Manutenzione e mantenimento funzionalità rete stradale - pianificazione ed esecuzione interventi finanziati con legge statale. - Miglioramento sicurezza stradale con miglioramento della segnaletica ed il monitoraggio delle criticità

SETTORE DI RIFERIMENTO DELL'OBIETTIVO: AREA TECNICA – SERVIZI INTERVENTI INFRASTRUTTURALI E VIABILITÀ - VIABILITA' AMELIA, ORVIETO, FABRO, MONTECCHIO, SAN VENANZO E CONCESSIONI

MONITORAGGIO OBIETTIVO	INDICATORE	STATO DI ATTUAZIONE	CRITICITÀ RILEVATE	RISULTATO SOCIO-ECONOMICO/ CONGRUENZA E ADEGUATEZZA ATTIVITÀ
<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di tutte le procedure di finanziamento a valere su bandi nazionali e regionali per i settori della viabilità – • Allineamento della programmazione triennale delle oo.pp e del piano degli investimenti alle procedure di finanziamento concesse – • Gestione dei procedimenti di appalto, e rendicontazione nel rispetto delle normative per le varie linee di finanziamento – 	<ul style="list-style-type: none"> • importo finanziamenti da triennale approvato • pianificazione di bilancio aggiornata ed allineate alle concessioni - • assenza di revoche o perenzione fondi 	<ul style="list-style-type: none"> • E' stata definita la programmazione 2022-2024 sia per le strade provinciale che per le strade regionale per circa € 9.300.000 sulle prime ed € 3.900.000 sulle seconde • E' stata altresì predisposta la pianificazione delle verifiche e dei lavori sui ponti e viadotti a valere sulle disponibilità ministeriali per il prossimo triennio 2022-2024 per una totale di interventi pari a € 8.400.000 • Da ultima la provincia è soggetto attuatore degli interventi di miglioramento della viabilità dell'area interna sud ovest orvietano (su strade provinciali e comunali) per la quale è stata definita la programmazione 2021-2026 per un importo complessivo di € 6.638.000 	<ul style="list-style-type: none"> • La principale criticità deriva dalla profonda carenza di risorse umane attribuite alla funzione , inoltre è estremamente farraginoso e ridondante l'attività di rendicontazione che carica ingiustificatamente le già poche risorse umane. Inoltre la qualità e mutevolezza del quadro normativo di riferimento rende maggiormente difficoltosa l'attività • L'obiettivo è stato inoltre reso particolarmente difficoltoso dalla emergenza covid 19 che ha comportato anche significative sospensioni delle attività 	<p>L'obiettivo ha garantito un miglioramento della sicurezza e qualità degli edifici scolastici unita al mantenimento del loro valore patrimoniale. Inoltre consente una utile ricaduta di risorse economiche sul territorio provinciale</p>

AREA FINANZIARIA – PATRIMONIALE

strategico	<p>Obiettivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare le operazioni di gestione della liquidità in rapporto allo stock di debito e quello relativo ai flussi finanziari • Sviluppare strumenti di gestione delle risorse umane e del piano occupazionale orientati alla razionalizzazione e all'efficienza
trasversale	<p>Indicatori Operazioni di gestione della liquidità monitorate/nr. assunzioni effettuate</p> <p>Obiettivo Implementazione del modello organizzativo finalizzato all'attivazione dello smart working in modalità ordinaria</p> <p>Indicatori Benessere organizzativo Assenza/presenza di un help desk informatico dedicato</p>

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
Finanze e bilancio	Monitorare le operazioni di gestione della liquidità in rapporto allo stock di debito e quello relativo ai flussi finanziari	L'esercizio 2021 ha chiuso con uno stock residuo di debito da pagare pari ad € 4.023,51 a fronte di un debito residuo alla data del 31/12/2020 pari ad € 545.578,80

Personale	Sviluppare strumenti di gestione delle risorse umane e del piano occupazionale orientati alla razionalizzazione e all'efficienza	Alla data del 31/12/2021 sono state assunte tutte le figure indicate nel piano del fabbisogno 2021/2023 annualità 2021
AREA Tutte	OBIETTIVO TRASVERSALE Implementazione del modello organizzativo finalizzato all'attivazione dello smart working in modalità ordinaria	STATO DI ATTUAZIONE Sono stati mappati tutti i processi lavorativi dell'area economico-finanziaria e, riportando l'attività operativa ai compiti e funzione stabiliti nella macro organizzazione dell'ente, sono state individuate nel piano delle attribuzioni le funzioni esercitabili in modalità lavoro agile. Le stesse sono state ricondotte al singolo lavoratore e sulla base della incidenza dell'operazione sull'attività dell'area è stata stimata la percentuale di ore lavorative esercitabile da ogni dipendente, in modalità lavoro agile. Sulla base di questa valutazione con una interpretazione estensiva, attribuibile allo stato emergenziale, sono stati redatti i vari atti di attribuzione in lavoro smart working succedutisi nel 2021

3. La fase di attuazione e monitoraggio

Sono stati verificati gli atti e i provvedimenti amministrativi adottati dagli organi dell'Ente dall'01.01.2021 al 31.12.2021, 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 2021 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. Andando più nello specifico, si nota come risulti rilevante per l'Amministrazione l'obiettivo afferente la ottimizzazione dell'attività prestata in Smart Working, che ha avuto il duplice scopo di poter comunque lavorare in uno stato di precarietà sanitaria e quella comunque di poter garantire standard qualitativi dei servizi ai nostri clienti (cittadini, Enti, imprese).

E' necessario sottolineare, inoltre, che molti aspetti andrebbero comunque esaminati contestualmente al controllo di gestione, così come con il Piano della Performance, il Piano anticorruzione e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e dell'illegalità 2021. 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).

Tabella 3 - Scheda di monitoraggio e di valutazione degli obiettivi

OBIETTIVO DELL'AREA STRATEGICA DI INTERVENTO:

SETTORE DI RIFERIMENTO DELL'OBIETTIVO: AREA FINANZIARIA - PATRIMONIALE				
MONITORAGGIO OBIETTIVO	INDICATORE	STATO DI ATTUAZIONE	CRITICITÀ RILEVATE	RISULTATO SOCIO-ECONOMICO/ CONGRUENZA E ADEGUATEZZA ATTIVITÀ
Monitoraggio settimanale della consistenza della liquidità di cassa rapportata allo stock del debito da pagare a quella data con particolare attenzione ai documenti contabili in scadenza	Controllo settimanale	L'esercizio 2021 ha chiuso con uino stock residuo di debito da pagare pari ad € 4.023,51 a fronte di un debito residuo alla data del 31/12/2020 pari ad € 545.578,80	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

SETTORE DI RIFERIMENTO DELL'OBIETTIVO: AREA FINANZIARIA - PATRIMONIALE – GESTIONE DEL PERSONALE**MONITORAGGIO
OBIETTIVO**

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

INDICATORE

NUMERO ASSUNZIONI
EFFETTUATE

STATO DI ATTUAZIONE

Alla data del 31/12/2021 sono state assunte tutte le figure indicate nel piano del fabbisogno 2021/2023 annualità 2021

CRITICITÀ RILEVATE

La maggiore criticità riscontrata è attribuibile alla procedura della mobilità volontaria alla quale l'Ente ha deciso di fare ricorso prima di procedere all'assunzione con la modalità dei bandi concorsuali; la difficoltà riscontrata riguarda i rapporti con gli Enti che hanno subito la richiesta di mobilità dal loro dipendente.

**RISULTATO SOCIO-
ECONOMICO/
CONGRUENZA E
ADEGUATEZZA ATTIVITÀ**

L'obiettivo ha assicurato l'inserimento nell'organico dell'Ente di figure professionali necessari per efficientare e razionalizzare l'azione della macchina amministrativa.

RELAZIONE OBIETTIVI OPERATIVI 2021

AREA
(GIURIDICA-TECNICA)

INTRODUZIONE (Breve descrizione, in generale, delle attività riferite all'AREA di competenza relative al piano delle performance 2021 e alla attività svolta in Smart Working)

ATTIVITA' SVOLTA:

Servizi Affari Generali ed Assistenza Comuni- Centrale di Committenza

- 1) Per quanto riguarda i Servizi Affari Generali ed Assistenza Comuni - Centrale di Committenza il progetto di Smart Working ha funzionato ed ha aiutato nel raggiungimento di un approccio al risultato, è stato infatti monitorato sin dalle prime fasi. Per questo passaggio è stato necessario fare riferimento ad indicatori:
 - 2) quelli legati all'andamento del progetto di Smart Working;
 - 3) quelli che permettono di valutare e monitorare l'impatto dello Smart Working sulle persone, l'organizzazione e la qualità e produttività dei processi.

Tra gli indicatori di impatto dello Smart Working è stato possibile distinguere:

- Impatti sulle persone e l'organizzazione: intesi come indicatori tipici della gestione delle Risorse Umane quali: la diminuzione del tasso di assenteismo, malattia, e turnover volontario, l'aumento degli indicatori di soddisfazione, impegno dei dipendenti. Il miglioramento di questi aspetti ha avuto un effetto diretto sulla produttività e sulla qualità del lavoro svolto e di conseguenza sul livello di servizio erogato.
- Impatti sui costi indiretti: quali i costi di stampa, i consumi energetici e i costi di gestione degli spazi fisici.
- Impatti sulle attività di business: in base alla tipologia e alle caratteristiche delle attività lavorative svolte dalle persone, si può fare riferimento a tre macro-ambiti di indicatori:
 - 1) **Indicatori di processo:** sono state analizzate le prestazioni delle attività continuative e routinarie con caratteristiche di standardizzazione e prevedibilità per le quali è possibile individuare un output in modo concreto e oggettivo. Alcuni esempi sono: numero di documenti processati rispetto a quelli processabili, numero di documenti processati correttamente, numero di richieste gestite, tempo per rispondere a un bando di gara, tempo di realizzazione di report o analisi periodiche, numero di fatture gestite.

2) **Indicatori di avanzamento di attività e progetti:** sono state analizzate le prestazioni tipiche di attività progettuali, discontinue e non routinarie. Si fa riferimento a indicatori come: progetti in orario, qualità complessiva del lavoro svolto (ad esempio numero di ricicli per documenti intermedi, livello di dettaglio dell'analisi, qualità della documentazione prodotta, ...), rispetto delle scadenze per consegne e attività intermedie, tempo di esecuzione delle attività di progetto (presentazioni, rapporti, ...);

Indicatori di relazione e interazione: Si può far riferimento per esempio a: capacità di gestione delle urgenze (reattività ed efficacia nel rispondere all'urgenza), 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/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).

Questi tre macro ambiti di indicatori sono coerenti con le caratteristiche delle attività lavorative svolte dal personale dei Servizi. È infatti importante condividere e discutere questo cruscotto di indicatori con i propri collaboratori in modo da coinvolgerli e responsabilizzarli rispetto ai risultati attesi.

Tutte le attività dei Servizi sono state svolte in modalità agile ed in presenza. Le attività svolte hanno riguardato bandi e disciplinari di gara, predisposizione documentazione relative alle procedure di gara, es. elenco ammessi, chiarimenti, nomina commissione di gara, esiti ecc.) pubblicazioni in Gazzetta Ufficiale, gestione della piattaforma telematica.

Per quanto riguarda l'obiettivo dell'implementazione del protocollo informatico, dopo un'attenta ricognizione si è proceduto all'entrata a regime dello stesso. Mentre non è stato possibile aggiornare il titolario in quanto l'Ente dovrà procedere alla riorganizzazione necessaria ai fini dell'aggiornamento.

Una importante novità ha riguardato la nuova procedura atti che nell'anno 2021 si è completata per cui tutti gli atti, delibere del Presidente, delibere di Consiglio e determine sono in procedura.

Il Servizio contenzioso ambientale si occupa della gestione di tutti i verbali di accertamento delle

violazioni in materia ambientale che riguardano le diverse matrici ecologiche, pervenuti dagli organi accertatori deputati, quali le Forze di Polizia in genere, in applicazione della Legge 24 novembre 1981, n. 689 che qualifica l'Amministrazione Provinciale quale unica Autorità a ricevere i verbali in oggetto. Nello specifico cura l'intero iter sanzionatorio, anche in ottemperanza delle leggi speciali che sono diverse di materia in materia, dalla semplice oblazione dei verbali a seguito di pagamento, all'emissione di Ordinanza Ingiunzione fino al ricorso presso il Tribunale Ordinario ed all'emissione di relativa sentenza.

Le sanzioni di competenza della Provincia di Terni, in particolare dell'Ufficio Contenzioso sono:

- Le sanzioni in materia di rifiuti, che riguardano l'abbandono, la gestione e il trasporto effettuati in maniera difforme da quanto stabilito dal D. Lgs. 152/2006 che specifica le corrette modalità di tutto ciò che rientra nella definizione di rifiuto;
- Sanzioni veicoli fuori uso, in base al D.Lgs. 209/2003;
- Sanzioni sulla disciplina dell'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto disciplinata dalla legge n. 264 del 1991;
- Sanzioni in attuazione delle disposizioni legislative di cui al D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 per la materia delle Acque (art. 133, comma 2).

Con riferimento ai verbali dell'anno 2020 si sono registrate n. 148 pratiche; di queste n. 148, anche in seguito alle ordinanze, si sono registrati n. 50 pagamenti per un importo complessivo di euro 26.446,70, su di un totale stimato pari ad Euro 88.800,00, per cui restano ancora da incassare circa Euro 62.353,30.

Dei rimanenti n. 98 verbali si sono inviate 21 ordinanze e n. 3 comunicazioni cambio status.

Delle rimanenti n. 74 pratiche, n. 9 riguardano abbandoni di veicoli e n. 1 trasporti, inoltre n. 48 pratiche contengono scritti difensivi di cui n. 10 dello stesso soggetto.

Servizio Sistemi informativi centrali e telecomunicazioni

- Sviluppo e gestione soluzioni infrastrutturali per attività a distanza
- Definire e strutturare le modalità tecniche, operative e strumentali per la gestione delle attività a distanza
- Ricercare e sviluppare soluzioni tecniche infrastrutturali per la gestione delle attività a distanza nell'ambito dei servizi dell'Ente

L'attività del Servizio Sistemi informativi centrali e per le Tlc si è svolta con costanza e regolarità seguendo quanto riportato nelle linee programmatiche indicate, malgrado la persistente situazione emergenziale di pandemia da Coronavirus. In particolare, per quanto attiene all'Obiettivo B1.1, il Servizio ha provveduto alla mappatura dei processi interni e delle proprie attività specifiche, individuando quelle sub-attività che potevano essere ricondotte ad una modalità lavorativa in "smart working". A seguito di ciò, alcuni sub-processi e relative attività sono state effettivamente svolte in modalità "agile" da parte del personale del Servizio. Per quanto attiene, invece, l'Obiettivo B1.2, il Servizio ha provveduto al potenziamento dell'attuale infrastruttura telematica aziendale alla luce delle mutate condizioni lavorative dei dipendenti conseguenti allo strato pandemico ("lavoro agile" - smart working). Sono state, infatti, progettate e realizzate a tale scopo, soluzioni infrastrutturali in ambito open source atte a rendere possibile la modalità di lavoro a distanza (smart working) per la totalità dei dipendenti dell'Ente. Tale attività - molto impegnativa e fortemente dipendente dai tempi di realizzazione e rilascio - si è estrinsecata nella virtualizzazione delle postazioni informatiche di lavoro dei dipendenti dell'Ente (progetto V.D.I.). Nello specifico, nella prima fase di start-up, è stata progettata e implementata la nuova piattaforma di virtualizzazione atta a contenere tutti "desktop virtuali" dei dipendenti; successivamente, sono stati virtualizzati tutti i desktop aziendali mediante un preciso e cadenzato programma di dispiegamento. Infine, al termine di una breve ed intensa fase di test, tutti i desktop virtuali sono stati resi accessibili ai dipendenti, sia in modalità remota (ed es. dalle proprie abitazioni mediante i già collaudati canali securizzati in modalità VPN), sia direttamente dai consueti PC desktop aziendali presenti negli uffici dell'Ente. Queste attività si sono concluse entro i tempi previsti con pieno successo e soddisfazione da parte del personale dipendente.

Servizio Prevenzione e Protezione

- Adeguamento/ottimizzazione delle dotazioni e verifica ai sensi della normativa vigente.
- Garantire la sicurezza degli ambienti di lavoro in caso di periodi di emergenza sanitaria.
- Disponibilità DPI e interventi per lo svolgimento in sicurezza delle attività.

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, malgrado la persistente situazione emergenziale di pandemia da Coronavirus. In particolare, per quanto attiene all'Obiettivo B1.1, il Servizio ha provveduto alla mappatura dei processi interni e delle proprie attività specifiche, individuando quelle sub-attività che potevano essere ricondotte ad una modalità lavorativa in "smart working". A seguito di ciò, alcuni sub-processi e relative attività sono state effettivamente svolte in modalità "agile" da parte del personale del Servizio. Sotto il profilo dei rapporti con i fornitori esterni, il Servizio ha potenziato il numero di prestazioni sanitarie previste nell'esistente contratto pluriennale con la ditta incaricata della sorveglianza sanitaria, nonché alla gestione attenta delle disposizioni sanitarie particolari finalizzate al contrasto attivo della diffusione del virus Sars-CoV-2. Il Servizio ha, poi, agito costantemente nel verificare ed adeguare le attuali procedure di sicurezza aziendali, sia normativamente che a livello organizzativo, al fine di garantire un alto livello di protezione e prevenzione nei luoghi di lavoro alla luce della situazione pandemica in atto. Tale importante ed, a tratti, anche impegnativa attività, ha contribuito a rendere autosufficiente l'Ente dal punto di vista delle attività specifiche legate alla salubrità/sanificazione degli ambienti lavorativi e dei servizi igienici comuni. Infine, il Servizio ha gestito e garantito tutti gli approvvigionamenti di DPI specifici per la lotta alla diffusione della pandemia (mascherine facciali, guanti, detergenti battericidi, ecc.), oltre il capi di vestiario per i vari servizi tecnici e di vigilanza dell'Ente. 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: Procedure informatiche centrali e supporto per il digitale

L'attività del Servizio si è svolta con costanza e regolarità seguendo quanto riportato nelle linee programmatiche indicate, malgrado la persistente situazione emergenziale della pandemia. In particolare, per quanto attiene al primo obiettivo, il Servizio ha provveduto alla mappatura dei processi interni e delle proprie attività specifiche, individuando quelle sub-attività che potevano essere ricondotte ad una modalità lavorativa in "smart working". A seguito di ciò, alcuni sub-processi e relative attività sono state effettivamente svolte in modalità "agile" da parte del personale del Servizio. Per quanto attiene, invece, al secondo obiettivo, il Servizio ha provveduto alla configurazione degli utenti e dei servi in base all'organigramma dell'Ente, configurare tutte le postazioni di lavoro sia fisiche che virtualizzate dei dipendenti, effettuata la formazione e l'affiancamento operativo, garantito il supporto operativo sia in presenza che in smart working. Tale obiettivo ha consentito di dematerializzare interamente il processo di redazione, approvazione e pubblicazione degli atti amministrativi coinvolgendo tutte le strutture interessate e rendendo possibile la riduzione dei tempi anche nella modalità di lavoro in smart working.

Servizio Ambiente

Il Servizio Ambiente è titolare delle funzioni in materia di "Bonifica di siti contaminati" di cui al Tit. V, Parte IV, D.Lgs. 152/2006. La normativa, tra le varie competenze, prevede che in ogni Regione sia istituita una "Anagrafe di siti oggetto di procedimento di bonifica" (art. 251). Tale Anagrafe è stata predisposta e viene gestita nella Regione Umbria e dall'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente Umbria. Nelle more della effettiva ristrutturazione organizzativa e normativa da parte dei soggetti competenti, la Provincia si è resa disponibile fino al mese di Marzo 2021 ad inserire i relativi dati, riferiti alla situazione corrente dei procedimenti di bonifica in corso inerenti i siti provinciali.

Inoltre, il Servizio Ambiente, ai sensi dell'art. 197, D.Lgs. 152/2006, è titolare delle "Funzioni amministrative concernenti la verifica ed il controllo dei requisiti previsti per l'applicazione delle procedure semplificate, con le modalità di cui agli articoli 214 e 216, Decreto citato". Il D.M. 350/1998 prevede che ai fini della tenuta del Registro delle Ditte iscritte e per l'effettuazione dei

controlli periodici, le stesse effettuino alla Provincia il versamento di un diritto di iscrizione annuale. Pertanto, al fine di ottimizzare le modalità di pagamento da parte delle Ditte e di gestione degli stessi è stato adottato il sistema di pagamento "PagoPA".

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 acquisiti dall'Amministrazione con PEC e con Protocollo. Pertanto, ai fini della tracciabilità dei procedimenti e della documentazione inerente ed in particolare per 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.

Servizio Istruzione, Università, Pari Opportunità

Il Servizio Istruzione, Università, Pari Opportunità 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 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 alcune progettualità sull'ampliamento dell'offerta formativa che hanno dato il via anche ad eventi di promozione territoriale; anche eventi con Associazioni territoriali che hanno visto la presenza dell'Ente locale e il coinvolgimento di studenti di diverse Istituzioni Scolastiche e attivate le procedure di patrocinio gratuito dell'Ente a supporto delle richieste da Scuole e Associazioni afferenti il mondo della Scuola e il rilascio di parere /nullaosta sull'uso temporaneo degli spazi scolastici a Soggetti terzi.

Partecipazione referenza tecnica Tavoli USB – Commissione Disabilità per assegnazione fondi, Valutazione Progetti Scuola Digitale, gruppo di lavoro interistituzionale regionale-GLIR, Gruppo di lavoro Regione, ASL su nuove disposizioni Scuole emergenza Covid.

In materia di Università:

Avvio di una 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 lavorato 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.

In materia di Pari Opportunità:

Supporto attività Consigliera di Parità della Provincia di Terni

Coinvolgimento delle Scuole su alcune attività, iniziative promosse dalla stessa.

Servizio Trasporti

Il Servizio Trasporti eroga servizi per le imprese e i cittadini nel settore della mobilità privata.

In particolare per le imprese provvede:

- ▶ al rilascio delle licenze per il trasporto in conto proprio, necessarie per la immatricolazione degli autocarri aventi massa complessiva superiore a 60 q da parte delle imprese che esercitano attività industriali o commerciali per le quali necessitano di trasportare merci da esse prodotte o commercializzate;
- ▶ alla autorizzazione per lo svolgimento di attività di autoscuola, scuola nautica, studio di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto, officina per la revisione dei veicoli a motore.

Per i cittadini provvede alla gestione degli esami di abilitazione per l'esercizio di varie professioni, quali:

- ▶ insegnante e istruttore di scuola guida;
- ▶ gestore dei trasporti in ambito nazionale e internazionale;
- ▶ iscrizione nei ruoli del noleggio con conducente;
- ▶ consulente per la circolazione dei mezzi di trasporto.

Il Servizio si occupa inoltre di gestire le competenze della Provincia in materia di trasporto pubblico secondo quanto previsto dalla Legge della Regione Umbria 37/1998 ed in materia di concessioni di spiagge lacuali e di superfici e pertinenze dei laghi secondo quanto previsto dalla Legge della Regione Umbria 3/1998 (art. 68).

Per lo svolgimento di queste attività il Servizio ha, nel corso degli anni, definito specifiche procedure amministrative ed elaborato diverse decine di tipi di moduli da utilizzarsi da parte della utenza per la richiesta dei servizi erogati.

Sia le procedure amministrative che la modulistica sono oggetto di costante revisione ed adattamento, in relazione sia alla necessità di seguire la costante evoluzione normativa (in particolar modo da parte del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili) sia di semplificare i processi lavorativi estendendo fin dove possibile l'uso della telematica nei rapporti con l'utenza, in particolare modo professionale.

L'attività svolta nel corso dell'anno 2021, pur resa oltremodo complessa dalla riduzione ai minimi

termini delle unità di personale addetto, si è ovviamente uniformata alle linee di indirizzo sopra delineate.

Per quanto riguarda il lavoro agile le caratteristiche dei servizi resi alla utenza e la necessità di lavorare in co-operatività con le banche dati ministeriali, oltre alla pressoché nulla digitalizzazione degli archivi, ne rende problematico, per il Servizio Trasporti, lo sviluppo, salvo limitate operazioni di routine. Per queste lo sviluppo attuale dei procedimenti e della modulistica, coniugati all'utilizzo della posta elettronica certificata ed alla firma digitale di chi sottoscrive i provvedimenti, ne rendono possibile l'utilizzo seppure - si ripete - in forma oltremodo limitata.

SERVIZIO: Assistenza Comuni

DESCRIZIONE OBIETTIVO: *revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smart*

PESO OBIETTIVO: 100%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	qualità complessiva del lavoro svolto	100%	100 31.12.2021	100
30	rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio con tempi e quantità	rispetto delle scadenze per consegne ed attività intermedie	100%	100 31.12.2021	100
50	proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio.	efficacia del coordinamento e condivisione delle informazioni, reperibilità (capacità di contattare referenti interni/esterni in caso di necessità),	50%	50 31.12.2021	100

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

- File attività in sede
- File attività in smart working

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
De Santis Catia	Funzionario amministrativo	100	80/50
Fausti Ylenia	Istruttore amministrativo	100	80/50
Penna Sabrina	Istruttore amministrativo	100	80/50

Burgo Pasqualino	Istruttore amministrativo	100	80/50
Sorgenti Stefano	Collaboratore amministrativo	100	80/50
Agati Marina	Istruttore amministrativo	100	50
Conti Stefano	Istruttore amministrativo	100	80/50
Capiato Stefano	Collaboratore amministrativo	100	50
Rossi Alessandra	Funzionario amministrativo	100	80/50
Meloni Ena	Istruttore amministrativo	100	10

COMMENTO:

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

DESCRIZIONE OBIETTIVO: *Implementazione nuova procedura del protocollo informatico ed in particolare aggiornamento del titolare*

PESO OBIETTIVO: 30%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	Ricognizione	Verifica efficacia della procedura del protocollo informatico	100%	100 31.12.2021	100
40	Supporto ai servizi	n. servizi interessati	100%	100 31.12.2021	100
30	attuazione	n. dati aggiornati	100%	100 31.12.2021	100

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

Procedura informatica di gestione protocollo

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Conti Stefano	Istruttore amministrativo	100	80/50
Capiato Stefano	Collaboratore amministrativo	100	50

[COMMENTO:](#)

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

DESCRIZIONE OBIETTIVO: *Avvio operativo del sistema gestione atti amministrativi*

PESO OBIETTIVO: 40%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	Affiancamento supporto ai servizi	Servizi dell'Ente	100%	100 31.12.2021	100
30	Verifica operativa	Avvio della procedura	100%	100 31.12.2021	100
40	consolidamento	Verifica efficienza della procedura	100 %	100 31.12.2021	100

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

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
De Santis Catia	Funzionario amministrativo	100	80/50
Agati Marina	Istruttore amministrativo	100	50
Meloni Ena	Istruttore amministrativo	100	10

[COMMENTO:](#)

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

DESCRIZIONE OBIETTIVO: *Recupero procedimenti sanzionatori relativi al contenzioso di cui alla legge 689 del 1981 relativi anno 2020*

PESO OBIETTIVO: 30%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30%	Formazione	n. procedimenti da istruire	148	148 31.12.2021	100%
40%	Istruttoria	n. documenti inseriti	98	49 (*) 31.12.2021	100%
30%	Procedimenti sanzionati	n. ordinanze sanzionate	21	7 (*) 31.12.2021	100%

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

Atti dei procedimenti

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
De Santis Catia	Funzionario amministrativo	100	80/50
Rossi Alessandra	Istruttore direttivo amministrativo	100	80/50
Agati Marina	Istruttore amministrativo	100	50

COMMENTO:

(*) Il risultato è stato raggiunto parzialmente a causa del fatto che il personale operativo direttamente coinvolto nelle attività dell'obiettivo: nel caso dell'Istruttore direttivo amministrativo: è stato spostato a metà anno in un altro servizio di un'altra area a seguito di una riorganizzazione e sostituito solo alla fine dell'anno e, nel caso dell'Istruttore amministrativo: è andato in pensione anticipata 2 mesi prima della fine dell'anno senza essere sostituito.

Pertanto anche con dati numericamente inferiori al target iniziale il risultato raggiunto in relazione al periodo oggettivamente a disposizione consente di ritenerlo raggiunto al 100%.

SERVIZIO: Prevenzione e Protezione

DESCRIZIONE OBIETTIVO: Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile.

PESO OBIETTIVO: 100

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	1) osservazione e rilevazione	1	1 31/12/2021	100
20	2) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio con tempi e quantità	2) osservazione e rilevazione	1	1 31/12/2021	100
60	3) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio - azione di contrasto alla diffusione della pandemia (consegna DPI, sanificanti, ecc.); - reattività alle emergenze sanitarie di contrasto alla pandemia (sanificazioni dei locali)	Numero di scadenze rispettate per consegne e attività del servizio; Numero di interventi di sanificazione straordinari effettuati	7 6	7 6 31/12/2021	100

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

- 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).

Personale coinvolto			
Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Lucci Paolo	Funzionario	70	10
Pescetelli Francesco	Collaboratore	100	10
Giorgio Ferro	Collaboratore	50	10

COMMENTO:

SERVIZIO: Sistemi informativi centrali e telecomunicazioni

DESCRIZIONE OBIETTIVO: Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	4) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	3) osservazione e rilevazione	1	1 31/12/2021	100
20	5) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio con tempi e quantità	4) osservazione e rilevazione	1	1 31/12/2021	100
60	6) 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	Tempo di esecuzione delle attività di progetto (percentuale di riduzione delle tempistiche) Capacità di gestione delle urgenze (percentuale di richieste di intervento urgenti gestite);	20 25	20 25 31/12/2021	100

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

- 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).

SERVIZIO: Sistemi informativi centrali e telecomunicazioni

DESCRIZIONE OBIETTIVO: 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.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	1) numero di postazioni di lavoro analizzate e mappate	- n. servizi coinvolti; - n. postazioni configurate	20 90	20 90 31/12/2020	100
30	2) numero di postazioni di lavoro virtualizzate	- n. procedure attivate; - n. postazioni configurate	20 90	20 90 31/12/2020	100
40	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)	4 5	4 5 31/12/2020	100

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

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.

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Paolo Lucci	Funzionario	50	10
Paolo Onori	Istruttore direttivo	50	50
Giorgio Ferro	Collaboratore	50	10
Roberto Nori	Collaboratore	100	10
Angelo Belfiore	Collaboratore	50	50

COMMENTO:

SERVIZIO: Procedure informatiche centrali e supporto per il digitale

DESCRIZIONE OBIETTIVO: revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smart.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	osservazione	1	1 (31/12/2021)	100
30	2) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio con tempi e quantità	rilevazione	1	1 (31/12/2021)	100
40	3) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio. (richieste di intervento urgenti gestite in modalità remota)	capacità di gestione delle urgenze (% urgenze gestite)	>80	90 (31/12/2021)	100

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

- Messaggi di posta elettronica interna, lettere e comunicazioni del Servizio, richieste di intervento scritte pervenute

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Paolo Onori	Istruttore direttivo	50	40
Paolo Lucci	Funzionario	50	10
Angelo Belfiore	Collaboratore	50	40

COMMENTO:

SERVIZIO: Procedure informatiche centrali e supporto per il digitale

DESCRIZIONE OBIETTIVO: Avvio operativo del sistema gestione atti amministrativi nell'ottica del lavoro per flussi con le fasi del processo del processo progettate e distribuite nell'organizzazione

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	1) Affiancamento di supporto ai servizi	n. flussi, n. servizi	3 20	3 20 (31/12/2021)	100
30	2) verifica operativa	n. flussi, n. servizi	3 20	3 20 (31/12/2021)	100
40	3) consolidamento	n. flussi, n. servizi	3 20	3 20 (31/12/2021)	100

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

Configurazione utenti e servizi, elenco atti amministrativi gestiti nella procedura gestionale

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Paolo Onori	Istruttore direttivo	50	40
Paolo Lucci	Funzionario	50	10
Angelo Belfiore	Collaboratore	50	40

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: AMBIENTE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: Popolamento "data base" Anagrafe Siti Contaminati Regione Umbria (art. 251 D.Lgs. 152/2006, art. 31, co. 2, L.R. Umbria 11/2009) – Siti provinciali oggetto di bonifica in corso.

PESO OBIETTIVO: 30

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
50	Verifica stato aggiornamento "data base" e selezione documenti da inserire	Materiale esaminato	95	31/03/2021	100
50	Inserimento documenti/dati nel "data base" Anagrafe Regionale Siti Contaminati	Documenti inseriti	85	31/03/2021	100

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

- Anagrafe Siti contaminati – <https://apps.arpa.umbria.it/siticontaminati/>
- Note Servizio Ambiente comunicazione aggiornamento "data base" conservate nell'applicazione Protocollo dell'Ente, Procedura informatica SICRA@WEB

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Mazza Massimiliano	Istruttore Tecnico	100	

COMMENTO:

Difficoltà inerenti il sistema operativo ed applicativo "Anagrafe digitale" per l'inserimento dei documenti, in relazione alla dimensione dei *files*, alla loro denominazione, alla cronologia di inserimento, ecc..

SERVIZIO: AMBIENTE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: Adozione sistema di pagamento "PagoPA" per riscossione diritti d'iscrizione D.M. 350/1998 e art. 214, co. 6, D.Lgs. 152/2006, al fine di ottimizzare la gestione dei pagamenti per Ditte ed amministrazione Provinciale

PESO OBIETTIVO: 10

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
50	Predisposizione adesione Servizio Ambiente a "Portale delle Adesioni"	Procedura accesso portale "PagoPA"	Switch off modalità pagamento verso la PA	31/12/2021	100
50	Predisposizione informazione alle Ditte	Nota per comunicazione e pubblicazione sito Web Provinciale	Nota Prot. 14755 del 18/12/2021	31/12/2021	100

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

- Nota Servizio Ambiente Prot. 14755 del 18.12.2020.
- *Switch off* del 28/02/2021 di modalità pagamento verso la PA con PagoPA – Sito istituzionale Provincia di Terni e attività di *Front office* informativa verso le Ditte.

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Castellani Maria Carla	Istruttore Direttivo Amm.vo	90	
Giovenali Giuliana	Collaboratore Amm.vo	10	

COMMENTO:

L'elaborazione dell'obiettivo ha comportato contatti/confronto con il dott. Paolo Onori dell'Ufficio Informatica

SERVIZIO: AMBIENTE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: Strutturazione della procedura per la gestione digitale dei documenti amministrativi prodotti e ricevuti dal Servizio Ambiente e creazione di archivi informatici.

PESO OBIETTIVO: 60

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
40	Ricognizione delle materie e delle attività	Funzioni e attività in materia ambientale	Materiale esaminato	31/12/2021	100
40	Creazione archivio informatico	Cartelle digitali	412	31/12/2021	100
20	Inserimento documenti nelle cartelle digitali e attribuzione nomenclatura	Documenti inseriti	1027	31/12/2021	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 Centrale dell'Ente (CED). Documenti conservati nell'applicazione Protocollo dell'Ente, Procedura informatica SICRA@WEB

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Castellani Maria Carla	Istruttore Direttivo Amm.vo	60	
Mazza Massimiliano	Istruttore Tecnico	30	
Giovenali Giuliana	Collaboratore Amm.vo	10	

COMMENTO:

Il perseguimento dell'obiettivo ha comportato una fase di studio ed approfondimento puntuale delle numerose tipologie di documenti gestiti rispetto alle funzioni e alle attività svolte. Complessità della successiva fase 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: Istruzione, Università Pari Opportunità

DESCRIZIONE OBIETTIVO: 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

PESO OBIETTIVO: 100

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	Studio progettualità	Enti Coprogettazione	2	2(31/12/2021)	100
30	Conseguimento Borse di Studio	borsisti	2	2(31/12/2021)	100
40	Elaborato finale e attività di stage Scuole Secondarie Superiori	borsisti , Istituti Scolastici , studenti	2 /2/60	2/2/60(31/12/2021)	100

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.
Anno scolastico 2021/22

Determina dirigenziale n. 572 del 18/12/ 2020 proposta progettuale -fase attuativa 1 ottobre 2021
Master n.12 iscritti

Determina dirigenziale n.30 del 2022 individuazione n.2 borsisti
Determina dirigenziale n.207 del 3/5/2022 coprogettazione Scuole

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Tiziana De Angelis	Istruttore direttivo amministrativo	90	30
Filipponi Doriana	Collaboratore amministrativo	10	

COMMENTO:

Il Progetto si è articolato sull'anno scolastico 2021/22 e la relazione finale a documentazione delle Scuole si è conclusa con la fine del corrente anno

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

Difficoltà inerenti la temporalità della progettualità afferente borsisti e coprogettazione Scuole

SERVIZIO: TRASPORTI

DESCRIZIONE OBIETTIVO: REVISIONE DEI PROCESSI E DEI MODELLI DI LAVORO

PESO OBIETTIVO: 100

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	Osservazione	1	1 (31/12/2021)	100
30	2) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio con tempi e quantità	Rilevazione	1	1 (31/12/2021)	100
40	3) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio.	Qualità complessiva del lavoro svolto	1 Riduzione passaggi intermedi	1 31/12/2021	100

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

[Modulistica prodotta \(vedi sito\)](#)

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
FRATONI GIANLUCA	FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO	80	0
NICCHI DAVID	COLLABORATORE TECNICO AMMINISTRATIVO	20	5

COMMENTO:

==

RELAZIONE OBIETTI OPERATIVI 2021

AREA
TECNICA

INTRODUZIONE (Breve descrizione, in generale, delle attività riferite all'AREA di competenza relative al piano delle performance 2021)

ATTIVITA' SVOLTA:

Area Strategica: TUTTE

Obiettivo: Salute organizzativa: è necessario, ove manchi, fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile. **Salute professionale:** deve essere indagata sia per quanto riguarda le competenze direzionali (capacità di programmazione, coordinamento, misurazione, valutazione, attitudine verso l'innovazione e l'uso delle tecnologie digitali), sia con riferimento all'analisi e mappatura delle competenze del personale e alla rilevazione dei relativi bisogni formativi.

Missione/Programma: TUTTE

Obiettivi operativi:

B1 revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smart

Attività svolta: In generale sono stati mappati tutti i processi lavorativi dell'area e riportando l'attività operativa ai compiti e funzione stabiliti nella macro organizzazione dell'ente sono state individuate nel piano delle attribuzioni le funzioni smartizzabili.

Successivamente esse sono state ricondotte al singolo lavoratore e sulla base della incidenza delle stessa sulla relativa attività totale è stata stimata la percentuale di lavoro smartizzabile per ognuno.

Sulla base di questa valutazione con una interpretazione estensiva dato lo stato emergenziale sono stati redatti i vari atti di attribuzione in lavoro smart working succedutisi nel 2021

Area Strategica: Valorizzazione del patrimonio Edilizi, Infrastrutturale e ottimizzazione risorse finanziarie-

Obiettivo: Mantenimento e riqualificazione del patrimonio edilizio complessivo dell'Ente.

Missione/Programma: 01/06

Obiettivi operativi:

C1 Interventi di messa in sicurezza parti non strutturali con la finalità di rendere più sicuri gli edifici scolastici dal punto di vista dell'adeguamento alle normative antincendio e adeguamenti funzionali.

C2 Progettazione interventi ad sismico;

Attività svolta: In generale la gestione tecnica ha interessato 21 edifici destinati alla edilizia scolastica per i quali nella amministrazione corrente sono stati realizzati gli interventi manutentivi necessari utilizzando fondi di spesa ordinaria, residui e/o devoluzioni da mutui già contratti; Tutti gli interventi sono stati attuati fino alla concorrenza delle somme allo scopo destinate nei bilanci di previsione dell'Ente.

In particolare nel 2021 per fronteggiare l'emergenza COVID - Ottobre sono stati realizzati interventi per circa € 1.400.000 tesi ad aumentare la

disponibilità per spazi di didattica.

Oltre tale contingenza è ripresa una significativa attività di Adeguamento e Manutenzione Straordinaria, a valere sulle risorse statali messe a disposizione negli ultimi anni.

Le linee di intervento hanno riguardato la messa in sicurezza, l'adeguamento alla prevenzione incendi, l'adeguamento sismico, l'efficientamento energetico.

I lavori attivi e i servizi tecnici relativi alle annualità 2021 e precedenti ammontano a € 17.038.461,13. Di questi 25 sono stati ultimati per un importo corrispondente a € 6.436.200,14.

N. 8 lavori o servizi sono in corso di esecuzione per un importo totale di € 4.276.390,40 in termini generali si può stimare un avanzamento medio di circa il 30-40%, tutti i cantieri sono attivi e operativi..

Altri 2 lavori corrispondenti ad un totale di € 2.330.937,28 sono stati appaltati e potranno iniziare al termine del corrente anno scolastico. Questi lavori per natura e dimensione non potevano essere iniziati precedentemente dato che avrebbero comportato la necessità di liberare le scuole dagli occupanti cosa non ipotizzabile.

Da ultimo in elenco sono presenti n. 8 interventi pari ad € 3.994.933,31 per i quali sono in corso le progettazioni e che si prevede di appaltare dal mese di settembre in poi, tenuto conto che per molti di essi gli spazi per la cantierizzazione saranno disponibili solo dopo l'ultimazione degli interventi in corso e quindi non è opportuno anticipare le gare.

In parallelo è stata costantemente garantita la attività manutentiva ordinaria e straordinaria per tutti i plessi scolastici

In esito alla programmazione nazionale e regionale degli investimenti per edilizia scolastica sono stati predisposti studi di fattibilità / progettazione per il prossimo triennio 2022-2024 secondo le linee di intervento suddette, sono stati oggetto di finanziamento a valere sui fondi PNRR n. 13 interventi per un importo di circa € 8.300.000 per i quali è in corso la progettazione.

Area Strategica: Valorizzazione del patrimonio Edilizi, Infrastrutturale e ottimizzazione risorse finanziarie-

Obiettivo: Mantenimento e riqualificazione del patrimonio edilizio complessivo dell'Ente.

Missione/Programma:17/01

Obiettivo operativo:

C1 Efficientamento energetico edifici

Attività svolta: L'ente si è impegnato ed ha proseguito le politiche di riduzione della spesa e contenimento dei consumi energetici.

Per gli IMPIANTI DI RISCALDAMENTO secondo quanto previsto dal rinegoziato contratto di gestione sono stati eseguiti e rendicontati sul portale ministeriali gli interventi di efficientamento energetico per i quali è attivabile in "conto termico" e sono stati introitati i primi incentivi .

Rispetto ai consumi di ENERGIA ELETTRICA si è costantemente monitorato il mercato aggiornando i contratti secondo la vigente offerta consip.

A questo si aggiunge la prosecuzione negli appalti in corso degli interventi di Relamping che ha interessato diversi edifici scolastici e sportivi, con la riduzione degli assorbimenti per illuminazione che si può stimare nel 50%, a cui si aggiunge una piena attivazione degli impianti di autoproduzione (fotovoltaici e cogeneratori) che hanno ulteriormente ridotto la spesa energetica.

Nella pianificazione delle opere di edilizia si è inoltre sempre considerata la possibilità di comprendere interventi di efficientamento energetico, In parte attingendo anche a linee di finanziamento nazionali e regionale specifiche.

Area Strategica: - Valorizzazione del patrimonio Edilizio, Infrastrutturale e ottimizzazione risorse finanziarie-

Obiettivo: Manutenzione e mantenimento funzionalità rete stradale.

Missione/Programma:10/05

Obiettivo operativo:

E1 Programma interventi sulla viabilità provinciale al fine del mantenimento della funzionalità viaria e miglioramento della sicurezza stradale.

Attività svolta: Nel corso dell'anno è stata attivata la programmazione triennale 2021-2024 per gli interventi sulla viabilità a valere su fondi ministeriali e regionali che prosegue la rilevante attività di manutenzione straordinaria oltre l'attività di manutenzione ordinaria della rete stradale di competenza, che sviluppa circa 650 km di rete provinciale e 150 km di rete regionale ex ANAS,.

Nello specifico per manutenzione straordinaria delle pavimentazioni stradali, installazione barriere stradali, consolidamento scarpate etc sulla viabilità provinciale, Il totale dei interventi in parola ammonta a € 11.724.862,67. Di questi n. 35 interventi sono stati ultimati per un importo corrispondente di € 6.074.937,53. I restanti interventi sono stati in larga parte aggiudicati o hanno la progettazione in corso.

Per gli appalti aggiudicati è prossima l'esecuzione che essendo in larga parte relativa a pavimentazioni ha dovuto attendere la buona stagione.

E' stata definita la programmazione sia per le strade provinciali che per le strade regionali per circa € 9.300.000 sulle prime ed € 3.900.000 sulle seconde

E' stata altresì predisposta la pianificazione delle verifiche e dei lavori sui ponti e viadotti a valere sulle disponibilità ministeriali per il prossimo triennio 2022-2024 per una totale di interventi pari a € 8.400.000

Da ultima la provincia è soggetto attuatore degli interventi di miglioramento della viabilità dell'area interna sud ovest orvietano (su strade provinciali e comunali) per la quale è stata definita la programmazione 2021-2026 per un importo complessivo di € 6.638.000

In parallelo è stata costantemente garantita la manutenzione ordinaria e la gestione della rete stradale per gli 8 circoli stradali con il personale interno che ammonta a circa 60 unità, per la quale è iniziata anche una fase di ammodernamento dei mezzi d'opera.

Sono state effettuate con cadenza regolare tutte le verifiche delle opere d'arte e delle alberature, le informazioni raccolte hanno determinato la pianificazione degli interventi in manutenzione ordinaria e straordinaria eseguiti con personale del servizio o in rari casi in appalto. L'attività è stata reiterata in seguito ad fenomeni meteorici eccezionali o particolarmente gravosi.

Dalla analisi dei dati incidentali degli anni pregressi è stata aggiornata una banca dati di incidentalità per le viabilità di competenza suddivisa per strade, la schedatura e raccolta delle informazioni consente di valutare e monitorare punti di pericolosità su cui eventualmente intervenire. Sempre nel 2021 è proseguita l'attività di vigilanza sulla viabilità provinciale con la revisione delle Ordinanze per regolamentazione velocità, con raccolta dati, elaborazione, emissione ordinanze e installazione segnaletica. A valle di tale monitoraggio per le tratte critiche è stato pianificato e finanziato l'acquisto di segnaletica verticale, slide sill, segnali lampeggianti, etc.

Area Strategica: Ambiente, territorio, protezione civile e trasporti-

Obiettivo: Nuovo Piano Provinciale di Protezione civile.

Missione/Programma: 11/01**Obiettivo operativo:**

E1 Completamento della redazione del Nuovo Piano Provinciale di Protezione civile

Attività svolta:Piano protezione civile

Nel corso del 2021 è proseguito il lavoro di redazione del piano provinciale di protezione civile che è stato approfondito per gli aspetti di rischio sismico ed idrogeologico, per tale parte è stata avviato il percorso di confronto con gli enti anche in relazione alla redigenda legge regionale di protezione civile dalle quale deriveranno gli ambiti territoriali operativi. Tale lavoro di analisi è stato svolto in previsione della nuova suddivisione territoriale che verrà individuata dalla Regione Umbria in ottemperanza al d.lgs 1/18 (Codice della PC). A tal riguardo la Provincia ha partecipato a tutti i tavoli tecnici Regione-Province-ANCI-DPC riunitisi per la definizione di tali ambiti

SERVIZIO: EDILIZIA SCOLASTICA TERNI Responsabile: Sabrina Borghi

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 – revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione *smart*

B1.1) Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	REDAZIONE DOCUMENTO RESOCONTO OSSERVAZIONE	1 DOCUMENTO ENTRO PRIMO SEMESTRE	30/06/2021	100
33%	3) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio	REDAZIONE ELENCO ATTIVITA' SMARTIZZABILI	REDAZIONE 1 DOCUMENTO ENTRO ANNO	31/12/2021	100
33%	2 proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	TEMPI MEDI DI RISPOSTA ALLE SITUAZIONI DI URGENZA	MANTENIMENTO STANDARD SENZA LAVORO AGILE 5 GG MEDI	5 GG	100

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

ELENCAZIONE ATTIVITA' SMARTIZZABILI – ATTI DI CONFERIMENTO LAVORO AGILE -

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
BORGHI	FUNZIONARIO TECNICO	50	0
PALMIERI	ISTRUTTORE TECNICO	30	0
PETTOROSSO	ISPETTORE CANTIERE	10	50
MULAS	ISTRUTTORE TECNICO	10	0

[COMMENTO:](#) La procedura di reingegnerizzazione dei processi è stata fortemente penalizzata dalla natura della attività tecnica che resta molto rigida rispetto le modalità di lavorazione e dalla carenza di personale di ufficio che limita qualsivoglia modifica organizzativa.

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

DESCRIZIONE OBIETTIVO: **B1** – revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione *smart*

B1.1) Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	REDAZIONE DOCUMENTO RESOCONTO OSSERVAZIONE	1 DOCUMENTO ENTRO PRIMO SEMESTRE	30/06/2021	100
33%	3) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio	REDAZIONE ELENCO ATTIVITA' SMARTIZZABILI	REDAZIONE 1 DOCUMENTO ENTRO ANNO	31/12/2021	100
33%	2) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	TEMPI MEDI DI RISPOSTA ALLE SITUAZIONI DI URGENZA	MANTENIMENTO STANDARD SENZA LAVORO AGILE 5 GG MEDI	5 GG	100

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

ELENCAZIONE ATTIVITA' SMARTIZZABILI – ATTI DI CONFERIMENTO LAVORO AGILE

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
DELLA VOLPE	ISTRUTTORE TECNICO	35	0
MORGANTI	ISTRUTTORE TECNICO	35	50
VITTORI	Collaboratore Tecnico	5	75
PALMIERI	ISTRUTTORE TECNICO	20	0
PETTOROSSO	ISPETTORE CANTIERE	5	50

[COMMENTO:](#) La procedura di reingegnerizzazione dei processi è stata fortemente penalizzata dalla natura della attività tecnica che resta molto rigida rispetto le modalità di lavorazione e dalla carenza di personale di ufficio che limita qualsivoglia modifica organizzativa.

SERVIZIO: MANUTENZIONE IMPIANTI – ENERGY MANAGEMENT

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 – revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione *smart*

B1.1) Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	REDAZIONE DOCUMENTO RESOCONTO OSSERVAZIONE	1 DOCUMENTO ENTRO PRIMO SEMESTRE	30/06/2021	100
33%	3) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio	REDAZIONE ELENCO ATTIVITA' SMARTIZZABILI	REDAZIONE 1 DOCUMENTO ENTRO ANNO	31/12/2021	100
33%	2) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	TEMPI MEDI DI RISPOSTA ALLE SITUAZIONI DI URGENZA	MANTENIMENTO STANDARD SENZA LAVORO AGILE 5 GG MEDI	5 GG	100

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

ELENCAZIONE ATTIVITA' SMARTIZZABILI – ATTI DI CONFERIMENTO LAVORO AGILE

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
ANDROSCIANI MARCO	ISTRUTTORE DIRETTIVO TECNICO	100	0

[COMMENTO:](#) La procedura di reingegnerizzazione dei processi è stata fortemente penalizzata dalla natura della attività tecnica che resta molto rigida rispetto le modalità di lavorazione e dalla carenza di personale di ufficio che limita qualsivoglia modifica organizzativa.

SERVIZIO: Interventi Infrastrutturali e Viabilità

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 – revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione *smart*

B1.1) Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	REDAZIONE DOCUMENTO RESOCONTO OSSERVAZIONE	1 DOCUMENTO ENTRO PRIMO SEMESTRE	30/06/2021	100
33%	3) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio	REDAZIONE ELENCO ATTIVITA' SMARTIZZABILI	REDAZIONE 1 DOCUMENTO ENTRO ANNO	31/12/2021	100
33%	2) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	TEMPI MEDI DI RISPOSTA ALLE SITUAZIONI DI URGENZA	MANTENIMENTO STANDARD SENZA LAVORO AGILE 5 GG MEDI	5 GG	100

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

ELENCAZIONE ATTIVITA' SMARTIZZABILI – ATTI DI CONFERIMENTO LAVORO AGILE

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Luigi Baldassarri	Funzionario tecnico	50	0
Stefano Marea		20	50
Luciano Bastianelli		20	50
Ermanno Morresi		10	100

COMMENTO: La procedura di reingegnerizzazione dei processi è stata fortemente penalizzata dalla natura della attività tecnica che resta molto rigida rispetto le modalità di lavorazione e dalla carenza di personale di ufficio che limita qualsivoglia modifica organizzativa.

SERVIZIO: VIABILITA' AMELIA, ORVIETO, FABRO, MONTECCHIO, SAN VENANZO E CONCESSIONI
DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 – revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione *smart*

B1.1) Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	REDAZIONE DOCUMENTO RESOCONTO OSSERVAZIONE	1 DOCUMENTO ENTRO PRIMO SEMESTRE	30/06/2021	100
33%	3) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio	REDAZIONE ELENCO ATTIVITA' SMARTIZZABILI	REDAZIONE 1 DOCUMENTO ENTRO ANNO	31/12/2021	100
33%	2) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	TEMPI MEDI DI RISPOSTA ALLE SITUAZIONI DI URGENZA	MANTENIMENTO STANDARD SENZA LAVORO AGILE 5 GG MEDI	5 GG	100

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

ELENCAZIONE ATTIVITA' SMARTIZZABILI – ATTI DI CONFERIMENTO LAVORO AGILE

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
CLAUDIO COSTANTINI	Istr. Tecn. Dir. P.O	50	0
GIANPAOLO POLLINI		30	0
FRANCESCO GARAGNANI		5	0
ALESSANDRO GIRASOLE		5	100
DAMIANO MORELLI		5	50
FEDERICO PAPERINI		5	50

COMMENTO: La procedura di reingegnerizzazione dei processi è stata fortemente penalizzata dalla natura della attività tecnica che resta molto rigida rispetto le modalità di lavorazione e dalla carenza di personale di ufficio che limita qualsivoglia modifica organizzativa.

SERVIZIO: PROTEZIONE CIVILE Responsabile: Gian Paolo Pollini

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 – revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione *smart*

B1.1) Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	REDAZIONE DOCUMENTO RESOCONTO OSSERVAZIONE	1 DOCUMENTO ENTRO PRIMO SEMESTRE	30/06/2021	100
33%	3) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio	REDAZIONE ELENCO ATTIVITA' SMARTIZZABILI	REDAZIONE 1 DOCUMENTO ENTRO ANNO	31/12/2021	100
33%	2) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	TEMPI MEDI DI RISPOSTA ALLE SITUAZIONI DI URGENZA	MANTENIMENTO STANDARD SENZA LAVORO AGILE 5 GG MEDI	5 GG	100

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

ELENCAZIONE ATTIVITA' SMARTIZZABILI – ATTI DI CONFERIMENTO LAVORO AGILE

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Gian Paolo Pollini	Funzionario Tecnico	40%	0
Marusca Nicchi	Istruttore Direttivo Amministrativo	5%	100
Fulvio Toseroni	Istruttore Tecnico (T.D.)	50%	50
Rosita Gentilucci	Collaboratore Tecnico Amministrativo	5%	100

[COMMENTO:](#)

La procedura di reingegnerizzazione dei processi è stata fortemente penalizzata dalla natura della attività tecnica che resta molto rigida rispetto le modalità di lavorazione e dalla carenza di personale di ufficio che limita qualsivoglia modifica organizzativa.

SERVIZIO: AMMINISTRATIVO UFFICI TECNICI Responsabile:VACANTE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: **B1** – revisione dei processi e dei modelli di lavoro dell'unità organizzativa (Servizio), anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione *smart*

B1.1) Fare una mappatura dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1) osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	REDAZIONE DOCUMENTO RESOCONTO OSSERVAZIONE	1 DOCUMENTO ENTRO PRIMO SEMESTRE	30/06/2021	100
33%	3) rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività del servizio	REDAZIONE ELENCO ATTIVITA' SMARTIZZABILI	REDAZIONE 1 DOCUMENTO ENTRO ANNO	31/12/2021	100
33%	2) proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	TEMPI MEDI DI RISPOSTA ALLE SITUAZIONI DI URGENZA	MANTENIMENTO STANDARD SENZA LAVORO AGILE 5 GG MEDI	5 GG	100

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

ELENCAZIONE ATTIVITA' SMARTIZZABILI – ATTI DI CONFERIMENTO LAVORO AGILE

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
David Nicchi	Collaboratore Tecnico Amministrativo	15	0
Marusca Nicchi	Istruttore Direttivo Amministrativo	5	100
Francesca Ferminelli	Istruttore Amministrativo	20	50
Giuseppina Carlini	Istruttore Amministrativo	20	50
Walter Mazzanti	Istruttore Amministrativo	20	50
Ilaria Venturi	Collaboratore Tecnico Amministrativo	10	50
Angelucci Rosita	Collaboratore tecnico	5	100
Stefania Troiani	Collaboratore Amministrativo	5	50

COMMENTO:

La procedura di reingegnerizzazione dei processi è stata fortemente penalizzata dalla natura della attività tecnica che resta molto rigida rispetto le modalità di lavorazione e dalla carenza di personale di ufficio che limita qualsivoglia modifica organizzativa.

SERVIZIO: EDILIZIA SCOLASTICA TERNI Responsabile: Sabrina Borghi

DESCRIZIONE OBIETTIVO: C1 - INTERVENTI MESSA IN SICUREZZA PARTI NON STRUTTURALI

PESO OBIETTIVO: 25

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1)Affidamento	Contratto per n. 1 appalti	1	30/09/2021	100 *
33%	2) Contrattualizzazione	Contratto per n. 1 appalti	1	30/11/2021	100 *
33%	32) Consegna lavori	Verbale consegna n. 1 app.	1	31/12/2021	100 *

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

Verbali affidamento lavori n. 1 appalti

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
BORGHİ	FUNZIONARIO TECNICO	40	0
PALMIERI	ISTRUTTORE TECNICO	30	0
PETTOROSSİ	ISPETTORE CANTIERE	5	0
MULAS	ISTRUTTORE TECNICO	5	0
CARLINI	ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO	10	50
VENTURI	COLLABORATORE TECNICO AMMINISTRATIVO	5	50
TROIANI	COLLABORATORE TECNICO AMMINISTRATIVO	5	50

COMMENTO: Rispetto al targhet iniziale che prevedeva due appalti per i quali si prevedeva la consegna lavori è venuto meno per ragioni non dipendenti dal servizio il progetto relativo all'istituto galilei di terni dove all'atto della progettazione per i maggiori costi emersi in tale sede è stato impossibile realizzare i lavori con il finanziamento concesso che è stato revocato dal ministero P.I.

SERVIZIO: EDILIZIA SCOLASTICA TERNI Responsabile: Sabrina Borghi

DESCRIZIONE OBIETTIVO: C2 - PROGETTAZIONE ANTISISMICA

PESO OBIETTIVO: 25

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
50	Affidamento incarichi	COMPLETATE PER 7 EDIFICI SU 7	7	31/07/2021	100
50	Completamento progettazione	In corso 7 EDIFICI SU 7	7	31/12/2021	50

Allegare atti e documenti riferiti alle fasi e al raggiungimento dell'obiettivo.
Delibere di approvazione; D.D.

Personale coinvolto nell'obiettivo

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
BORGHİ	FUNZIONARIO TECNICO	40	0
PALMIERI	ISTRUTTORE TECNICO	30	0
PETTOROSSİ	ISPETTORE CANTIERE	5	0
MULAS	ISTRUTTORE TECNICO	5	0
CARLINI	ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO	10	50
VENTURI	COLLABORATORE TECNICO AMMINISTRATIVO	5	50
TROIANI	COLLABORATORE TECNICO AMMINISTRATIVO	5	50

COMMENTO: La mancata conclusione delle progettazioni deriva dalla necessità in corso di progettazione di effettuare in molti casi indagini aggiuntive per la definizione e caratterizzazione delle strutture, inoltre il notevole incremento dei prezzi avutosi dal secondo semestre 2021 ha reso in molti casi necessario ridefinire e ripianificare la progettazione che non rientrava nelle previsioni finanziarie originarie risalenti al 2018/2019.

SERVIZIO: Ed. Scol. e Civile sedi Narni – Amelia – Orvieto – Itis Terni Resp.: Marco Serini

DESCRIZIONE OBIETTIVO: A1 – A2 - Revisione valori immobiliari

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33%	1) Elencazione consistenza immobili	INVENTARIO AGGIONATO	1	31/12/2021	100
33%	2) valutazione valori	INVENTARIO AGGIONATO	1	31/12/2021	100
33%	2) verifica classificazione catastali	INVENTARIO AGGIONATO	1	31/12/2021	100

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

Atti di inventario immobiliare – materiale affidamento servizio Maggioli Le attività relative al servizio di ricognizione straordinaria del patrimonio immobiliare dell'Ente alla data del 31/12/2021.

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
BORGHI	FUNZIONARIO TECNICO	35	0
DELLA VOLPE	ISTRUTTORE TECNICO	25	0
MORGANTI	ISTRUTTORE TECNICO	10	50
VITTORI	Collaboratore Tecnico	5	100
PALMIERI	ISTRUTTORE TECNICO	10	0
PETTOROSSO	ISPETTORE CANTIERE	10	50
MULAS	ISTRUTTORE TECNICO	5	0

COMMENTO: Gli obiettivi originariamente divisi in A1 ed A2 sono stati unificati in unica scheda data la loro omogeneità

SERVIZIO: MANUTENZIONE IMPIANTI – ENERGY MANAGEMENT
 DESCRIZIONE OBIETTIVO: C1 . Efficiamento energetico edifici
 PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
33	1) Individuazione e classificazione interventi incentivabili	N. INTERVENTI 10	10	31/12/2021	100
33	2) Verifica predisposizione domande di incentivo	N. INTERVENTI 2	2	31/12/2021	100
3	2) Verifica concessione contributi rinegoziazione	N. INTERVENTI 2	2	31/12/2021	100

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

Atti inserimento progetto su portale conto termico

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
ANDROSCIANI MARCO	ISTRUTTORE DIRETTIVO TECNICO	100	0

COMMENTO: del totale degli interventi individuato le domande sono state avanzate solamente per quelli la cui tempistica di erogazione consentiva la spesa entro l'annualità al fine di non riportare le somme a residuo

SERVIZIO: Interventi Infrastrutturali e Viabilità

DESCRIZIONE OBIETTIVO: E1 - Programma per la classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio dei ponti esistenti

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	Elencazione e definizione consistenza infrastrutture	Elenco ponti e viadotti	30 strutture	31/07/2021	100%
30	stima costi del programma e predisposizione atti per affidamento servizi tecnici	Capitolato di gara per affidamento servizio di verifica	30 strutture	31/12/2021	100%
40	proposta di affidamento	Proposta di determina a contrarre	30 strutture	31/12/2021	100%

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

Atti di gara affidamento servizio di valutazione vulnerabilità ponti e viadotti

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Luigi Baldassarri	Funzionario tecnico	50	0
M. Mazzanti		10	50
F. Ferminelli		5	50
S. Marea		5	50
L. Bastianelli		5	50
E. Morresi		5	100
Capi circolo		10	0
PERSONALE STRADALE		10	0

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: VIABILITA' AMELIA, ORVIETO, FABRO, MONTECCHIO, SAN VENANZO E CONCESSIONI
 DESCRIZIONE OBIETTIVO: E1 - Programma per la classificazione e gestione del rischio, la valutazione della sicurezza ed il monitoraggio dei ponti esistenti
 PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
30	Elencazione e definizione consistenza infrastrutture	Elenco ponti e viadotti	25 strutture	31/07/2021	100%
30	stima costi del programma e predisposizione atti per affidamento servizi tecnici	Capitolato di gara per affidamento servizio di verifica	25 strutture	31/12/2021	100%
40	proposta di affidamento	Proposta di determina a contrarre	25 strutture	31/12/2021	100%

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

Atti di gara affidamento servizio di valutazione vulnerabilità ponti e viadotti

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
CLAUDIO COSTANTINI	Istr. Tecnico Direttivo P.O.	50	0
GIANPAOLO POLLINI		10	0
FRANCESCO GARAGNANI		5	0
WALTER MAZZANTI		5	50
FRANCESCA FERMINELLI		3	50
ALESSANDRO GIRASOLE		3	100
DAMIANO MORELLI		2	50
FEDERICO PAPERINI		2	50
Capi circolo		10	0
PERSONALE STRADALE		10	0

COMMENTO:

SERVIZIO: PROTEZIONE CIVILE Responsabile: Gian Paolo Pollini

DESCRIZIONE OBIETTIVO: E1 Completamento Nuovo Piano Provinciale di Protezione civile

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
100%	Revisione pianificazione sismica ed idrogeologica	1) studio e analisi 2) confronto con Enti 3) predisposizione del piano	1 proposta piano	31/12/2021	100%

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

Rif. Proposte di piano

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Gian Paolo Pollini	Funzionario Tecnico	40%	0
Marusca Nicchi	Istruttore Direttivo Amministrativo	5%	100
Fulvio Toseroni	Istruttore Tecnico (T.D.)	50%	50
Rosita Gentilucci	Collaboratore Tecnico Amministrativo	5%	100

COMMENTO: L'attività è stata fortemente condizionata dalla mancato conclusione dell'iter di approvazione della legge regionale in materia, nonché della forte carenza di personale del settore che nel corso dell'anno ha perso due unità su 4

SERVIZIO: Servizio Amministrativo Uffici Tecnici Responsabile: Vacante

DESCRIZIONE OBIETTIVO: D1 Miglioramento della gestione procedurale della attività di fornitura beni e servizi servizio viabilità

PESO OBIETTIVO: 50%

Peso %	Fase	indicatore	Target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
100	1) valutazione quadro di riferimento e possibilità di miglioramento 2) proposta nuova articolazione capitoli di bilancio 3) valutazione delle modalità di migrazione	redazione proposta di articolazione di bilancio spese correnti	1 documento proposta articolazione	31/12/2021	60%

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

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
David Nicchi	Collaboratore Tecnico Amministrativo	18	5
Marusca Nicchi	Istruttore Direttivo Amministrativo	18	20
Francesca Ferminelli	Istruttore Amministrativo	2	20
Giuseppina Carlini	Istruttore Amministrativo	2	20
Walter Mazzanti	Istruttore Amministrativo	2	20
Ilaria Venturi	Collaboratore Tecnico Amministrativo	2	10
Stefania Troiani	Collaboratore Amministrativo	18	5

COMMENTO: LA PROPOSTA DI ARTICOLAZIONE DEI CAPITOLI E' STATA SOSPESA IN RELAZIONE ALLA NECESSITA' DI RIVEDERE IN GENERALE L'ARTICOLAZIONE DEL BILANCIO ANCHE CON LA RAGIONERIA IN RELAZIONE ANCHE ALLA CODIFICA SIOPE

RELAZIONE OBIETTIVI OPERATIVI 2021

AREA
Economico Finanziaria

INTRODUZIONE (Breve descrizione, in generale, delle attività riferite all'AREA di competenza relative al piano delle performance 2021 e alla attività svolta in Smart Working)

ATTIVITA' SVOLTA:

Attività svolta in smart. Working ha riguardato la gestione condivisa e coordinata tra le risorse dei vari servizi da remoto.

SERVIZIO Gabinetto del Presidente

Le attività di tale Servizio sono state riferite 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).

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

L'Ufficio Stampa ha implementato del 60 per cento l'attività di supporto ai Comuni per le funzioni di informazione e comunicazione istituzionale. Nello specifico ha aumentato il numero delle rassegne stampa giornaliere inviate ai sindaci e ai rappresentanti istituzionali dei Comuni (assessori e/o consiglieri comunali), ha curato la promozione specifica di eventi particolari organizzati da numerose amministrazioni comunali, ha aumentato la produzione numerica ordinaria dei comunicati stampa di oltre il 60 per cento, grazie alla possibilità operativa offerta dal lavoro da remoto (smart working). A queste nuove attività si sono accompagnate quelle già attive come l'utilizzo del sito internet della Provincia e della pagina facebook istituzionale, dove è aumentato del 40 per cento il numero di post giornalieri riguardanti le attività di informazione a favore delle attività dei Comuni. Si è infine introdotto un altro segmento comunicativo consistente nella diffusione alla stampa di comunicati inerenti l'attività delle associazioni e delle realtà del territorio che, con il sostegno, il supporto o il patrocinio dei Comuni, svolgono attività sociale, culturale, economica, turistica, ecc.

SERVIZIO Gestione delle Risorse Umane

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. 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". Nel corso del 2021, nel rispetto di quanto programmato nel piano del fabbisogno triennale 2021/2023, annualità 2021, sono state effettuate tutte le assunzioni previste, utilizzando gli strumenti della: mobilità e dell'attingimento a

graduatorie di altri enti.

Le mail di comunicazioni dei permessi, richieste, ferie ecc...hanno quasi totalmente sostituito le comunicazioni cartacee.

L'attività di formazione dei dipendenti, garantita anche durante il periodo della pandemia, è stata svolta interamente da remoto. Molte delle attività dell'ufficio stipendi sono state svolte da remoto e hanno permesso di rispettare tempi e scadenze.

SERVIZIO Pianificazione Generale, Controlli interni, statistica e Qualità

IL Servizio, come sempre si è occupato di Pianificazione e programmazione delle funzioni generali, normazione sull'organizzazione e le funzioni. E' intervenuto sul Piano delle attribuzioni redatto nel 2016 per affinare gli ambiti di l'intervento, adattando sempre più il testo con l'organizzazione. La struttura, che è anche organismo di supporto per l'O.I.V. ha presieduto le attività per la misurazione e valutazione delle performance e del sistema premiante (supporto per l'Organismo Indipendente di Valutazione (art. 14 commi 9-10 del D.Lgs. 150/09) predisponendo il piano della performance relativo all'anno 2020 (Capo II artt. da 4 a 10 D.lgs 150/09). Il servizio è stato pienamente attivo nell'attività di programmazione intervenendo sulla predisposizione del bilancio preventivo relativo alle annualità 2021/2023 e consuntivo, relativo all'anno 2020, per poi applicare i relativi controlli previsti dal sistema dei controlli interni. La funzione statistica, come sempre si è occupata delle rilevazioni campionarie, rilevazioni censuarie e uso degli archivi amministrativi, locali e nazionali. Attività della funzione statistica interna all'Ente a supporto dei processi decisionali, della programmazione, della valutazione e della rendicontazione sociale. Ha effettuato la rilevazione del gradimento dei servizi erogati e allo sviluppo della qualità nell'Ente. Il servizio in oggetto dal mese di luglio 2021 è stato attribuito all'area giuridica

SERVIZIO Provveditorato ed Economato

Il servizio, ha continuato 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. L'attività, nei periodi di crisi pandemica, è stata garantita operando anche da remoto

SERVIZIO Programmazione gestione e Rendicontazione Bilancio

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. A tale riguardo occorre ricordare che il servizio ha collaborato con la Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti Umbria alla quale l'Ente aveva inoltrato istanza per l'uscita anticipata dal Piano di Riequilibrio Finanziario ex art. 243-bis del TUEL; l'esito della richiesta è stato positivo in quanto la Corte dei Conti con apposita deliberazione ha accolto la richiesta della Provincia di Terni. 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. L'attività, nei periodi di crisi pandemica, è stata garantita operando anche da remoto

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, Imposta Provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela. Protezione e Igiene dell'Ambiente ART. 19 DECRETO LEGISLAT IVO 504/92; L'attività, nei periodi di crisi pandemica, è stata garantita operando anche da remoto

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 area 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.

SERVIZIO GABINETTO DEL PRESIDENTE

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 Revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 del Servizio, anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smat.

PESO OBIETTIVO: 50/100

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	Osservazione	1	1	100
30	Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità	Rilevazione	1	1	100
50	Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	Riduzione del Tempo di esecuzione delle attività grazie alla possibilità del lavoro agile e conseguente aumento delle attività	Velocizzare, di almeno il 20%, il tempo di soddisfacimento sia delle richieste provenienti dall'esterno dell'Ente sia delle richieste provenienti dall'interno in modo particolare dagli organi Istituzionali	Entro il 31/12 è stato raggiunto il risultato di riduzione dei tempi di circa il 20%	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 richiesta

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Micheloni Malvina	Istruttore direttivo Amm.vo	60%	50%
Sciò Luciano	Autista	10%	10%
Giovannini Andrea	Autista	10%	50%
D'Angiò Antonella	Collaboratore amm.vo	20%	50%

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Comunicazione Istituzionale

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 Revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 del Servizio, anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smart.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	Osservazione	1	1	100
30	Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità	Rilevazione	1	1	100
50	Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	Riduzione del Tempo di esecuzione delle attività grazie alla possibilità del lavoro agile e conseguente aumento delle attività	Aumento + 50%	Entro il 31.12 Aumento + 60%	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	% di impegno in Smart working
Cinque Massimiliano	Istruttore direttivo per l'informazione	50	60%

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Comunicazione Istituzionale

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B2 Assicurare la comunicazione tempestiva per un miglior servizio alla Comunità amministrata

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
100	Assicurare la comunicazione tempestiva per un miglior servizio alla Comunità amministrata	Numero di comunicati	600 comunicati	Entro il 31.12 780 comunicati	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	% di impegno in Smart working
Cinque Massimiliano	Istruttore direttivo per l'informazione	50	60%

COMMENTO:

SERVIZIO: Gestione delle Risorse Umane

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 Revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 del Servizio, anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smat.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	<i>Osservato</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
30	Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità	<i>Rilevato</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
50	Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	<i>Miglioramento delle scadenze con attività intermedie da remoto</i>	<i>Entro almeno 5 giorni rispetto alla scadenza</i>	<i>Circa 5 giorni e per alcuni adempimenti annuali circa 20 giorni.</i>	<i>100</i>

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.

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>	<i>% di impegno in Smart working</i>
<i>Di Nardo Angela</i>	<i>Funzionario contabile</i>	<i>60%</i>	<i>20%</i>
<i>Giglio Manuela</i>	<i>Istruttore Amm.vo</i>	<i>50%</i>	<i>40%</i>
<i>Di Giuli Luisella</i>	<i>Istruttore Amm.vo</i>	<i>40%</i>	<i>40%</i>
<i>Nannini Marina</i>	<i>Istruttore Amm.vo</i>	<i>40%</i>	<i>40%</i>
<i>Alessandra Marchesini</i>	<i>Collaboratore Tecnico amm.vo</i>	<i>50%</i>	<i>40%</i>
<i>Ilaria Brusciolo</i>	<i>Collaboratore amm.vo</i>	<i>30%</i>	<i>20%</i>

COMMENTO:

SERVIZIO: Gestione delle Risorse Umane

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1.2 Attuazione e monitoraggio degli strumenti relativi alla politica del personale

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Programmazione delle attività	Pianificazione e raccolta dati	3 documenti dirigenti e raccolta domande di collocamento a riposo (n.11) e documentazione per mobilità e graduatorie altri Enti	N. 3 certificazione dirigenti non soprannumero. N. 11 domande pensionamento e documentazione per assunzione	100
40	Progettazione e realizzazione documenti	Delibera e piano e trattative	N. delibere 5 e accordi 4	N.1 Delibera piano. N. 3 delibere e CID personale non dirigente e N. 1 delibera e un Cid personale dirigente.	100
40	Attuazione e gestione delle attività	Numero 6 atti per Assunzioni e altrettanti contratti individuali e numero 11 atti per cessazioni e relativi adempimenti con istituti previdenziali.	N. 6 assunzioni e n.11 cessazioni dal servizio	N. 6 assunzioni entro il 31/12 di cui 3 differite anno 2022. N. 11 cessazioni entro il 31/12	100

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

Documentazione disponibile presso il Servizio. Verbali con OOSS da remoto, Accordi da remoto con firma in presenza, Delibera piano assunzioni, Pareri Revisori mail, certificazioni Dirigenti,

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
Di Nardo Angela	Funzionario contabile	80%	20%
Giglio Manuela	Istruttore Amm.vo	50%	40%
Di Giuli Luisella	Istruttore Amm.vo	50%	40%
Nannini Marina	Istruttore Amm.vo	50%	40%
Alessandra Marchesini	Collaboratore Tecnico amm.vo	40%	40%
Ilaria Brusciolo	Collaboratore amm.vo	30%	20%

COMMENTO:

SERVIZIO: Pianificazione Generale, Controlli Interni

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1.1) Revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 del Servizio, anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smat.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	Osservazione	1	1	100
30	Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità	Rilevazione	1	1	100
50	Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	Razionalizzazione dei tempi di lavoro con attività intermedie svolte da remoto	Riduzione dei tempi di lavoro di almeno il 20%	Tempo di riduzione raggiunto entro il 30 giugno, 30.%	100

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

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza e presso tutti i servizi dell'ente coinvolti nell'attività.

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>	<i>% di impegno in Smart working</i>
Pascarelli Sandro	Analista di organizzazione	50%	100%

[COMMENTO:](#)

SERVIZIO: Pianificazione Generale, Controlli Interni.....

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1.2) *Garantire in modo efficiente attraverso la consulenza e l'assistenza lo sviluppo delle attività propedeutiche al pola*

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
50	Organizzazione delle attività	1	1	1	100
40	Rilevazione ed elencazione degli interventi	1	1	1	100
10	Proposte di applicazione	1	1	1	100

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

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza e presso tutti i servizi dell'ente coinvolti nell'attività.

Personale coinvolto

Nome	Profilo professionale	% di impegno	% di impegno in Smart working
<i>Pascarelli Sandro</i>	<i>Analista di organizzazione</i>	50%	100%

COMMENTO: Causa pandemia il Pola non è stato predisposto; la normativa tutt'ora vigente ha sostituito il POLA con il PIAO. Nonostante ciò le attività propedeutiche di organizzazione e rilevazione sono state correttamente svolte, fino al 30 giugno.

SERVIZIO: Economato e Provveditorato

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 Revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 del Servizio, anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smart.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	Osservazione	1	1	100
30	Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità	Rilevazione	1	1	100
50	Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	Miglioramento delle scadenze con attività intermedie da remoto numero mandati e determine	1	31.12	100

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

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza.

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>	<i>% di impegno in Smart working</i>
De Rosa Francesca	Funzionario contabile	20%	30%
Ratini Marina	Istruttore addetto ai servizi Amm.vi /cont.	40%	60%

[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 di ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse di budget*

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguito
100	<i>Mantenimento di un buon livello dei servizi e degli acquisti a supporto dell'attività dei servizi in una logica di ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse di budget</i>	<i>Capacità di gestione dell'urgenza- efficacia-tempi</i>	<i>Inferiore ad 1 giornata lavorativa</i>	<i>Entro 2 ore</i>	100

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

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>	<i>% di impegno in Smart working</i>
<i>De Rosa Francesca</i>	<i>Funzionario contabile</i>	20%	20%
<i>Manni Massimiliano</i>	<i>Collaboratore amm.vo</i>	60%	40%

[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 conseguimento
100	Monitorare le operazioni di gestione delle liquidità in rapporto allo stock di debito e quello relativo ai flussi finanziari	Riduzione stock residuo almeno 50%	Riduzione dello stock del debito residuo di almeno il 50%	Entro il 31/12 risultato raggiunto riduzione del 219%	100

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

Come riportato nella relazione al conto consuntivo 2021 lo stock del debito residuo è passato da € 545.578,80 del 2020 ad € 4.023,51 nel 2021

Personale coinvolto

<u>Nome</u>	<u>Profilo professionale</u>	<u>% di impegno</u>	<u>% di impegno in Smart working</u>
De Rosa Francesca	Funzionario contabile	20%	10%
Boria M. Grazia	Collaboratore Amm.vo	80%	40%
Persichetti Clara	Collaboratore Amm.vo	80%	50%

COMMENTO:

SERVIZIO: Contabilità Economica Fiscale e di Cassa

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 Revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 del Servizio, anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smart.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	Osservazione	1	1	100
30	Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità	Rilevazione	1	1	100
50	Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	Miglioramento delle scadenze con attività intermedie da remoto	Riduzione dei tempi di almeno 5 giorni rispetto alla scadenza	Tempo ridotti di + 5 giorni con rispetto di tutte le scadenze	100

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

Dati desumibili dai sistemi contabili dell'Ente

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>	<i>% di impegno in Smart working</i>
De Rosa Francesca	Funzionario contabile	40	10
Boria M. Grazia	Collaboratore Amm.vo	20	10
Persichetti Clara	Collaboratore Amm.vo	20	10

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 conseguimento
100	Formazione, consulenza e supporto a favore dei servizi dell'ente alla luce del nuovo sistema di contabilità	Approvazione del bilancio di previsione triennale 2021/2023	Entro il 31/12	Approvato il 29/12/2020	100

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

Atti di approvazione del documento contabile disponibili presso i servizi dell'Ente

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>	<i>% di impegno in Smart working</i>
Aguzzi Lugina	Funzionario contabile	50%	0%
Gatto Michela	Istruttore contabile	50%	50%

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 conseguimento
100	Gestire la funzione volta al rispetto dei saldi finanziari, previsti dalla legge di stabilità	Rispetto di quanto richiesto dalle normative nei tempi indicati	Riduzione dei tempi di esecuzione di almeno 10%	Riduzione del 10%	100

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

Documentazione disponibile presso il Servizio di appartenenza

Personale coinvolto

<i>Nome</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>% di impegno</i>	<i>% di impegno in Smart working</i>
Aguzzi Lugina	Funzionario contabile	30	0
Gatto Michela	Istruttore contabile	30	50

COMMENTO:

SERVIZIO: Contabilità Economica Fiscale e di Cassa

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 Revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 del Servizio, anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smat.

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
20	Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro	Osservazione	1	1	100
30	Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità	Rilevazione	1	1	100
50	Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio	Miglioramento delle scadenze con attività intermedie svolta anche da remoto	Miglioramento di almeno il 10%	Migliorato del 15%	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	% di impegno in Smart working
Aguzzi Luigina	Funzionario contabile	20%	0
Gatto Michela	Istruttore Contabile	20%	50%

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 conseguimento
20	<i>Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro</i>	<i>Osservazione</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
30	<i>Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità</i>	<i>Rilevazione</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
50	<i>Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio</i>	<i>Miglioramento delle scadenze con attività intermedie da remoto</i>	<i>Miglioramento pratiche riscossione di almeno il 10%</i>	<i>Riscossione migliorata di 15%</i>	<i>100</i>

[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 in Smart working</u>
<i>Capponi Patrizia</i>	<i>Istruttore direttivo contabile</i>	<i>50%</i>	<i>80%</i>
<i>Serafini Isabella 50%</i>	<i>Collaboratore Tecnico</i>	<i>30%</i>	<i>60%</i>

COMMENTO:

SERVIZIO: TRIBUTI

DESCRIZIONE OBIETTIVO: B1 *Revisione dei processi e dei modelli di lavoro progettare il proprio programma di sviluppo nel POLA 50 del Servizio, anche in ordine alle modalità di erogazione dei servizi, in funzione di un approccio agile all'organizzazione smat.*

PESO OBIETTIVO: 50

Peso %	Fase	indicatore	target	Risultato raggiunto (entro)	% di conseguimento
201	<i>Osservazione dell'organizzazione reale del lavoro</i>	<i>Osservazione</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
30	<i>Rilevazione ed elencazione dei processi, procedure ed attività dei servizi con tempi e quantità</i>	<i>Rilevazione</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
50	<i>Proposta di reingegnerizzazione dei processi di lavoro compatibili con il lavoro agile del servizio</i>	<i>Miglioramento delle scadenze con attività intermedie da remoto</i>	<i>Riduzione dei tempi di espletamento delle pratiche di almeno 10%</i>	<i>Pratiche espletate con una riduzione dei tempi di circa il 15%</i>	<i>100</i>

[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>% di impegno in Smart working</i>
<i>Capponi Patrizia</i>	<i>Istruttore direttivo contabile</i>	<i>50%</i>	<i>80%</i>
<i>Serafini Isabella 50%</i>	<i>Istruttore Tecnico</i>	<i>60%</i>	<i>60%</i>

COMMENTO:



Risultati della somministrazione del questionario per la misurazione della qualità attesa e percepita condotta per l'anno 2021 per il Servizio

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: basta pensare alla riforma “Brunetta” ed alla normativa di settore successivamente emanata da organi specifici (si pensi alla Delibera n° 88/2010 della Commissione per la Valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche denominata “Linee guida per la definizione degli standard di qualità” e la Delibera n° 89/2010 dal titolo “Indirizzi – sottoposti a consultazione – in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di valutazione e misurazione delle performance” o al disegno di legge recante delega al Governo per il miglioramento della Pubblica Amministrazione del nuovo Ministro Buongiorno), orientate 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 2021)

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

2) Affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto

- a) Ritieni soddisfacente il grado di chiarezza e completezza delle informazioni che Le vengono fornite?
- b) Ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del personale addetto?
- c) Ritieni 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 problemi?

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) Ritieni 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) Ritieni soddisfacente l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di accesso alla struttura?
- b) Ritieni 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:

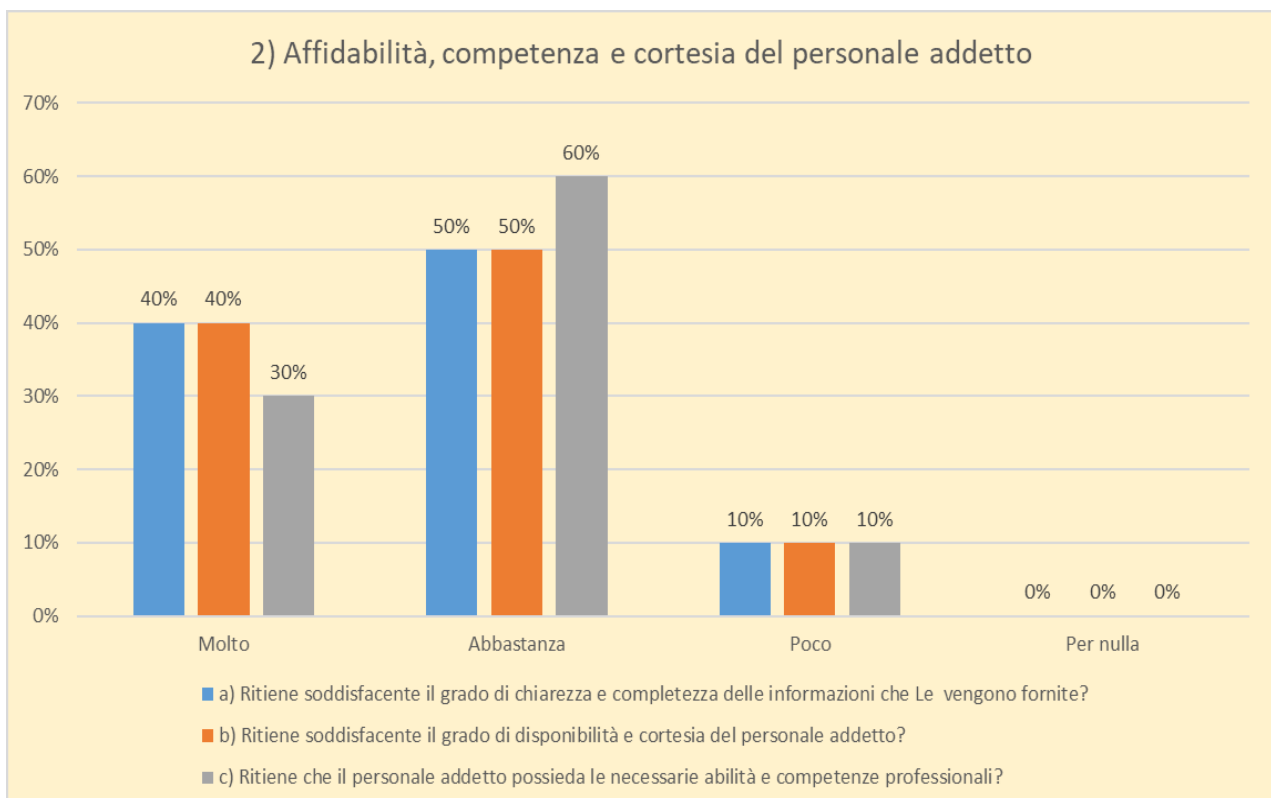
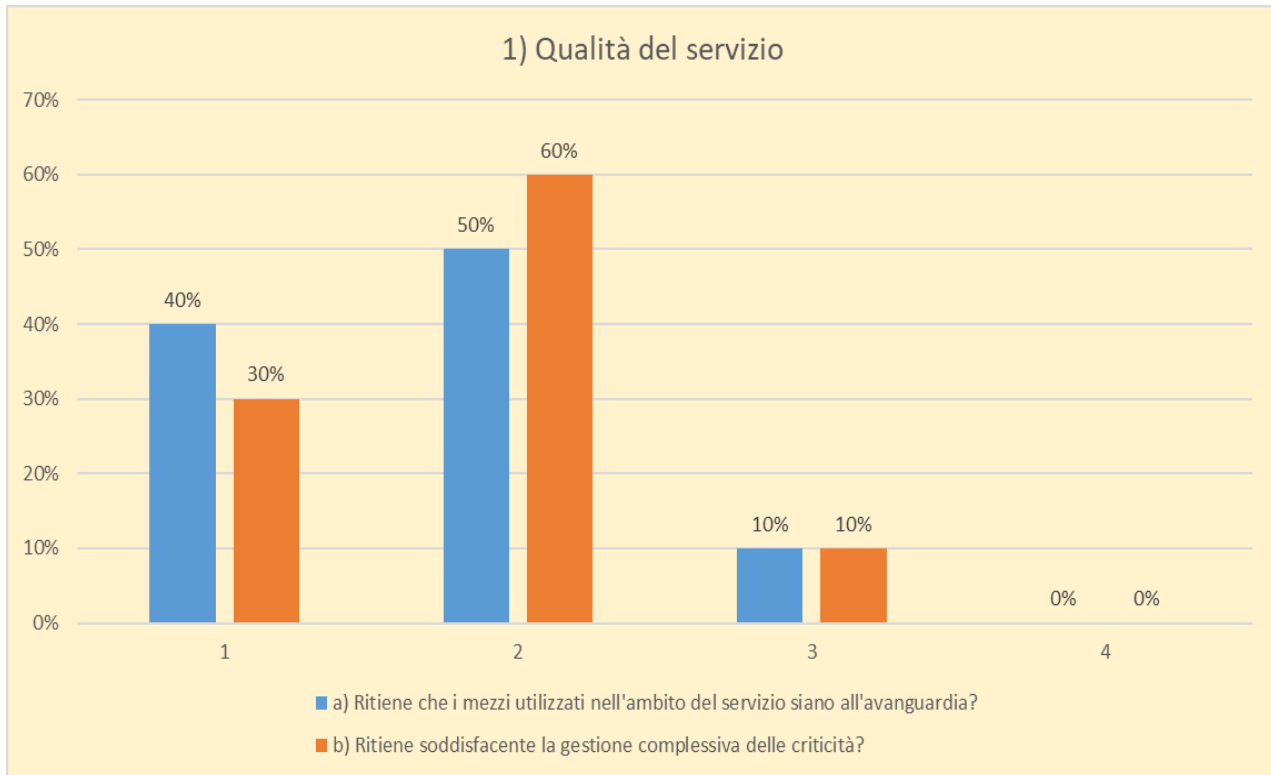
- Personale interno n. 10

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.



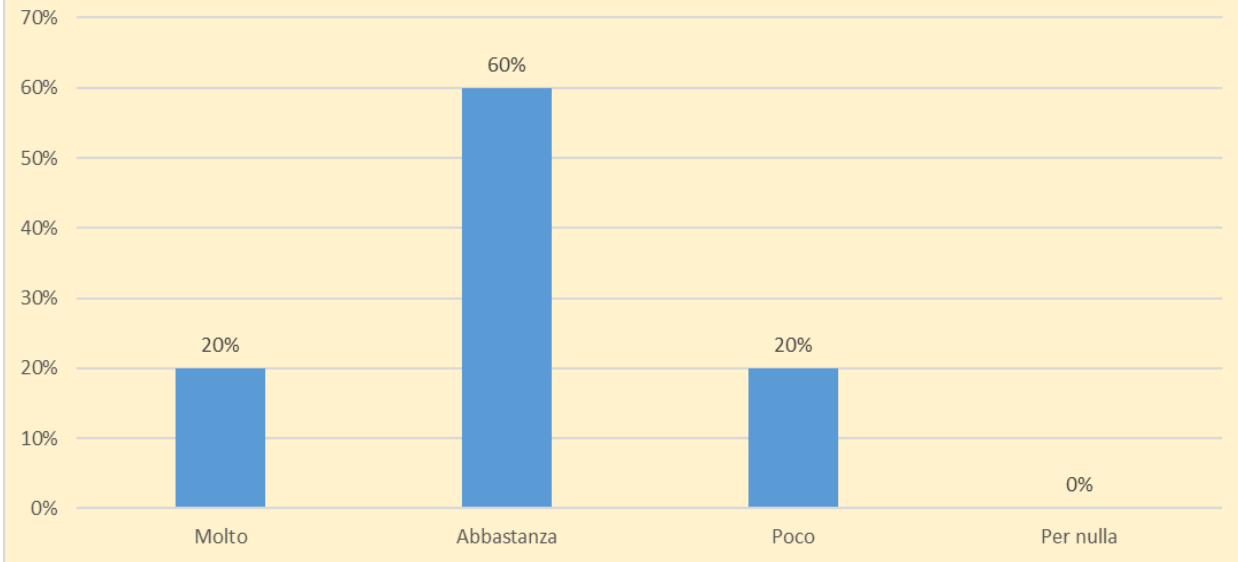
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE



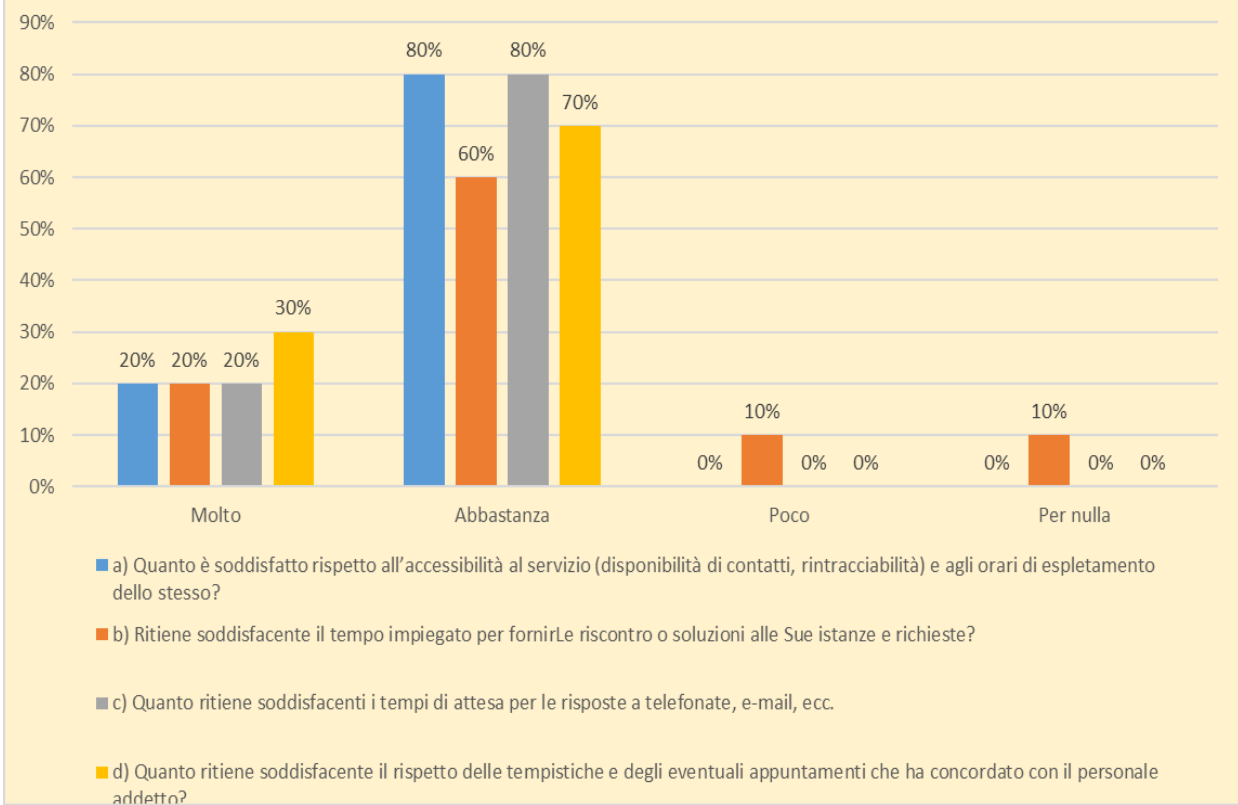


3) Capacità di orientamento dell'utente

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

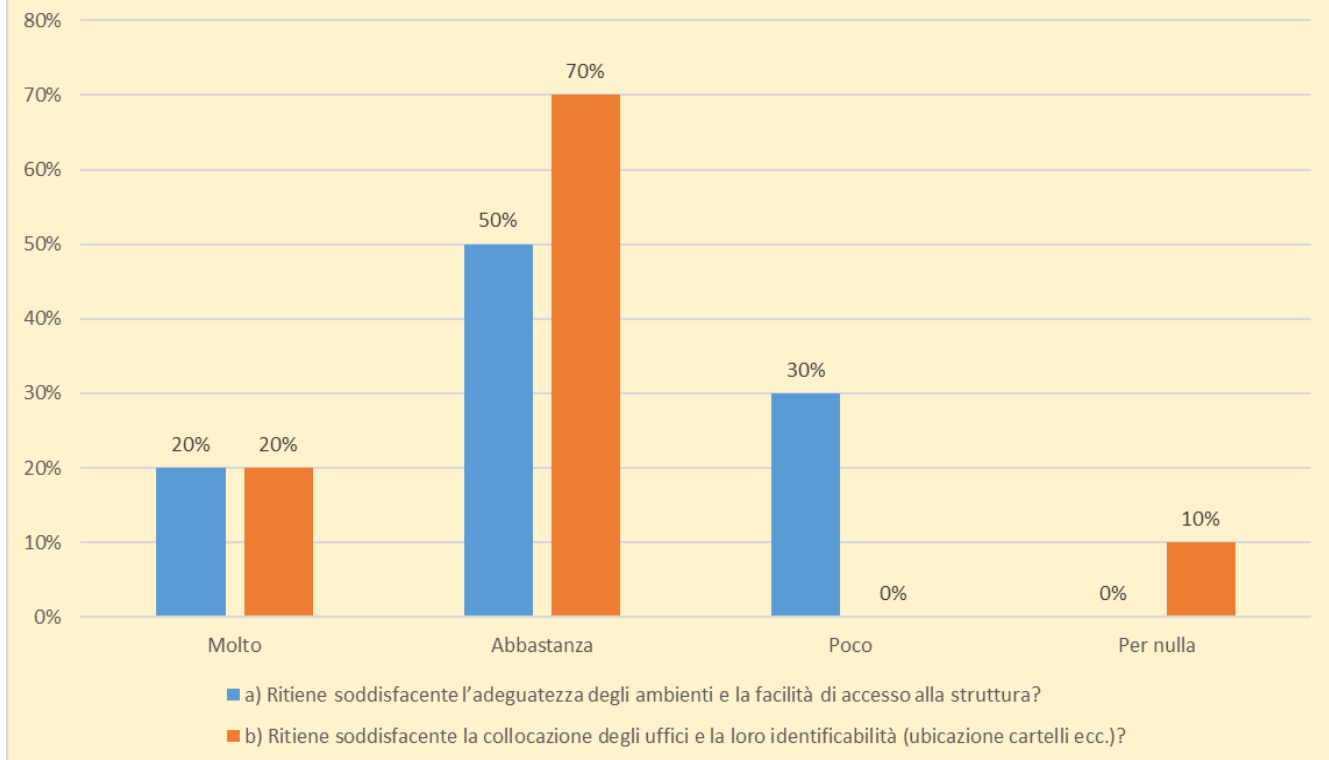


4) Aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito

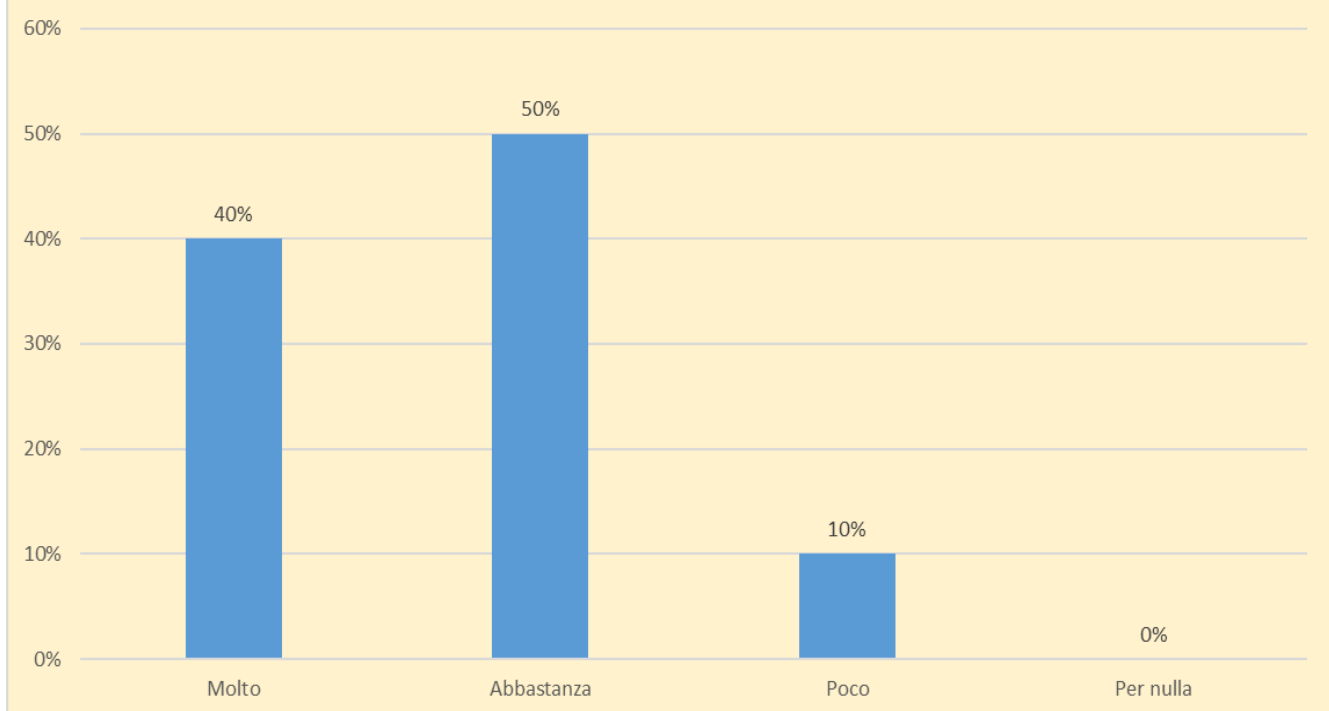




5) Qualità degli ambienti delle sedi, comfort e accessibilità all'Ufficio



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 2022.