

**PROVINCIA DI NOVARA**

**IL SISTEMA DI CONTROLLO DI GESTIONE E DI CONTROLLO STRATEGICO  
NEL QUADRO DEL CICLO DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO:  
verifica sullo stato di conseguimento obiettivi dell'anno 2023**

## **PREAMBOLO**

Il presente report e' da intendersi quale prosecuzione e aggiornamento dei documenti, analoghi al presente, gia' approvati negli scorsi anni (cfr. decreti nn. 71/2015, 16/2016, 26/2017, 47/2018, 33/2019, 31/2020, 10/2021, 12/2022, 34/2023).

**Il report e' strutturato in tre sezioni:**

- **nella prima si riassumono temi ed argomenti di carattere teorico**, riproponendo contenuti gia' propri di altri precedenti atti, fatti salvi i necessari aggiornamenti, al fine di una maggiore intellegibilita' di argomenti illustrati nelle sezioni successive,
- **nella seconda si presenta una disamina riguardante le azioni relative all'annualità 2023**,
- **nella terza si espone una sintesi del conseguimento degli obiettivi** gestionali, strategici e di performance relativi all'anno 2023 unitamente ad un resoconto sulle indagini di customer condotte nell'anno.

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

## PRIMA SEZIONE

### IL CONTROLLO DI GESTIONE ED IL CONTROLLO STRATEGICO. INTRODUZIONE

Come già ricordato nei precedenti documenti questa Provincia da tempo ha orientato la propria attività mirando a replicare metodi di stampo aziendalistico, prestando una crescente attenzione all'osservanza dei principi di efficienza, efficacia ed economicità'.

La verifica sull'adeguatezza delle scelte per l'attuazione di piani e programmi, l'accertamento della congruenza fra risultati e obiettivi, il controllo sui tempi di realizzazione, sulla qualità e grado di soddisfazione dei servizi resi hanno da tempo comportato un impegno ed un interesse sempre maggiore da parte del management dell'Ente.

Cio' non solo in considerazione degli effetti della crisi economica che ha consigliato di conferire un ruolo vieppiù crescente a questo tipo di pratiche, bensì anche in considerazione della necessità/opportunità di individuare le combinazioni migliori di mezzi per dare risposte adeguate alla collettività in tal modo favorendo il processo in atto inteso a riavvicinare le istituzioni ai cittadini ed alle imprese, secondo logiche di semplificazione, snellimento e maggiore trasparenza.

Ovviamente queste azioni richiedono il compimento di un **processo complesso che può essere compiuto solo con l'intesa e la collaborazione tra l'apparato burocratico e gli organi di indirizzo politico amministrativo, nell'ambito di adeguate strategie di pianificazione e programmazione, accompagnate da un armonico sistema di controlli per verificarne l'attuazione.**

## **IL SISTEMA DEI CONTROLLI, CON SPECIFICO RIFERIMENTO AI CONTROLLI DI GESTIONE E STRATEGICO**

La Provincia di Novara per ragioni di opportunità ed in osservanza alle disposizioni di legge (basti qui ricordare la Legge 213/2012) si e' dotata di un proprio regolamento in materia di controlli interni.

Detto regolamento, approvato con la **deliberazione consiliare n. 3/2013, ed aggiornato con decreto presidenziale 137/2022, definisce le finalita' e caratteristiche delle varie tipologie di controllo, ivi inclusi il controllo di gestione ed il controllo strategico.**

**Entrambi, nella disciplina regolamentare, vengono configurati all'interno di un "sistema": i soggetti e le strutture deputate devono infatti esperire le rispettive incombenze in forma integrata ed e' previsto un raccordo fra le varie attivita' da espletarsi.**

Piu' in particolare la disciplina prevista dallo statuto e dai regolamenti provinciali in materia, esplicitamente individuano metodologie interdisciplinari di pianificazione, rilevamento e valutazione, volte ad una stretta correlazione fra controllo di gestione, controllo strategico, misurazione della performance e valutazione dei risultati.

La *geografia dei controlli* della Provincia, secondo l'impostazione metodologica succintamente sopra rappresentata, esprime le esigenze di presidio del sistema amministrativo e prevede il coinvolgimento dei responsabili nell'ambito di pratiche coerenti e coese.

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

FASI	ATTIVITA'	RESPONSABILI	STRUMENTI
PIANIFICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rilevazione e analisi dei bisogni di cittadini e utenti;</li><li>• definizione strategie</li></ul>	Organi di indirizzo politico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programma di governo/priorita' di mandato</li><li>• Bilancio</li><li>• DUP</li></ul>
PROGRAMMAZIONE	Definizione degli obiettivi di performance	Amministrazione e dirigenti	<ul style="list-style-type: none"><li>• PIAO (inclusivo di PEG/PDO/Piano Performance)</li></ul>
CONTROLLO	Verifica in itinere sullo stato di avanzamento dei progetti e valutazione intermedia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nucleo valutazione</li><li>• Dirigenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistema di misurazione e valutazione della performance</li></ul>
RENDICONTAZIONE	Rendicontazione dei risultati e delle prestazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nucleo di Valutazione</li><li>• Dirigenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rendicontazione dei risultati su indicatori di performance</li></ul>
	Analisi dei costi e dei sistemi alimentanti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigenti</li></ul>	Report attività relative al controllo di gestione

## **LE RAGIONI INIZIALI DEL CONTROLLO DI GESTIONE<sup>1</sup>**

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

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

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

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

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

---

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

## **IL CONTROLLO DI GESTIONE NELLA VERSIONE NOVELLATA DEL TUEL ED I CONSEGUENTI PUNTI DI CONTATTO CON IL CONTROLLO STRATEGICO<sup>2</sup>**

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

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

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

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

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

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

Ne consegue che anche quanto riferito nel presente atto può essere riconducibile tanto ad alcune delle operazioni riferibili al "controllo di gestione", quanto a quelle proprie del "controllo strategico" etc.

---

<sup>2</sup> cfr "Il nuovo sistema dei controlli" di Santo Fabiano, ed. Nuova Giuridica

## SECONDA SEZIONE

### IL CONTROLLO DI GESTIONE ED IL CONTROLLO STRATEGICO NELL'AMBITO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI DELLA PROVINCIA DI NOVARA. METODOLOGIE ADOTTATE

Anche nel 2023, in osservanza a quanto disposto nell'ambito della disciplina riguardante il sistema dei controlli interni della Provincia, come detto impostato a seguito della delibera consiliare 3/2013, si e' cercato di **potenziare la circolarita' di esperienze fra le varie categorie di attori interni, per meglio strutturare le informazioni raccolte e rendere maggiormente fruibili i dati misurati.**

Tra difficoltà di tipo teorico pratico e con la prospettiva di favorire l'accumularsi di saperi, e comunque compatibilmente con i problemi e le incertezze del momento presente, il sistema di controllo del 2023 è stato condotto a partire dal PIAO: documento fondamentale attraverso il quale, in fase consuntiva, risulta possibile pervenire alla misurazione dei risultati con un'articolazione delle voci contabili in centri di responsabilita' e centri di costo.

Va altresì rilevato che, in relazione al periodo qui in esame, gli **obiettivi strategici/gestionali/di mantenimento/di performance della Provincia di Novara (enucleati nell'ambito del PIAO, approvato con decreto 76/2023), sono stati definiti (come già in passato) attraverso un processo che ha visto coinvolta l'intera struttura,** con una mediazione fra il modello top down (gli organi di governo determinano a priori gli obiettivi da perseguire) ed il modello down top (gli obiettivi nascono sulla base di proposte dei servizi).

Va anche chiarito che gli obiettivi sono stati predisposti cercando di declinare obiettivi gestionali e strategici, nonché obiettivi di miglioramento/performance previa determinazione per ciascun obiettivo di risorse umane, finanziarie e materiali all'uopo destinate.

Attraverso il sistema decentrato ed utilizzando apposite batterie di indicatori essi sono stati successivamente oggetto di controlli in itinere ed ex post per verificare la conformita' tra gli obiettivi assegnati dall'Amministrazione ai Dirigenti e le scelte dai medesimi operate, a mezzo delle risorse assegnate.

Come ripetutamente sopra accennato **la Provincia ha attivato un sistema decentrato di monitoraggio, attraverso l'individuazione di "controller" presso ciascuno dei Settori di cui l'Ente si compendia.**

Tale metodo, introdotto sperimentalmente, nel tempo si e' rilevato foriero di potenzialita' apprezzabili, consentendo la tempestiva rilevazione degli eventuali scostamenti e quindi tempestivi interventi correttivi.

Giova ribadire che detto monitoraggio decentrato viene attuato attraverso appositi referenti (controller), i quali dispongono per le loro rilevazioni di un "cruscotto", costituito da una batteria di indicatori.

Gli indicatori, già esplicitati nell'ambito del PIAO, si basano su parametri chiave di controllo delle politiche ed attengono perlopiu' all'efficacia gestionale dei processi, anche sotto il profilo del rispetto dei tempi.

## **IL CONTESTO**

**La Provincia di Novara, specie negli ultimi anni, ha dovuto necessariamente rivedere la propria lista di “priorità” in relazione ad attività e assetto organizzativo, accompagnandola con l'adozione progressiva di adeguate misure volte al reperimento dei finanziamenti necessari per far fronte agli interventi correlati alle funzioni di propria competenza.**

Nel corso del 2023, alle già note difficoltà, si sono aggiunte quelle correlate alle attività riconducibili al PNRR.

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

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

Il tema del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati è stato infatti uno degli aspetti prioritari per l'Amministrazione, che si è cimentata in sempre più numerosi progetti volti a soddisfare l'utenza nell'ambito di un complesso di azioni coordinate.

A tal ultimo riguardo non si può trascurare di evidenziare l'ampio progetto di riforme e il programma di investimenti di notevoli dimensioni del Piano nazionale di Ripresa e Resilienza, il quale rappresenta certamente un'occasione unica di sviluppo e di rilancio del paese, richiedendo ampie sinergie fra le diverse Istituzioni, sia nelle articolazioni centrali che in quelle territoriali.

La stessa Provincia di Novara ha promosso numerose azioni per coordinare gli investimenti propri e altrui riconducibili al PNRR, ancora una volta coniugando i principi di trasparenza, imparzialità e responsabilità dell'azione amministrativa con il sistema di norme, e regole previste anche dal Dispositivo europeo (Reg UE2021/ 241) collegate all'attuazione del Piano.

La Provincia di Novara non intende infatti venir meno al proprio ruolo e certamente proseguirà il percorso di osservanza alle norme di legge espletando compiti e funzioni, nonostante le problematiche che la pandemia, la crisi e le riforme hanno reso oltremodo faticoso.

**I risultati ottenuti dei quali si darà prova nelle pagine seguenti vanno pertanto soppesati con le difficoltà succintamente sopra rappresentate, e debbono essere valutati con ancor maggior soddisfazione, apprezzando la fantasia e la laboriosità con cui si è cercato di operare nel rispetto della legge e per il bene della comunità novarese.**



## **I DOCUMENTI PROGRAMMATICI DEL CICLO 2023 ED I CENTRI DI RESPONSABILITA'**

Richiamato qui integralmente quanto già' esplicitato nei precedenti documenti, analoghi al presente, in ordine ai centri di responsabilità', si chiarisce che le attività di cui al presente report, riferibili all'anno 2023, sono state poste in essere non solo in riferimento agli obiettivi di legge, ma anche in relazione agli obiettivi dell'Amministrazione rinvenibili nei seguenti provvedimenti di natura programmatica:

- deliberazione del Consiglio Provinciale 28 del 27.09.2022 con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione (DUP) 2023/2025;
- deliberazione del Consiglio Provinciale n. 7 del 23/03/2023 con la quale è stata approvata la Nota di aggiornamento al DUP 2023/2025;
- deliberazione del Consiglio Provinciale n. 12 del 29/03/2023 con cui è stato approvato il bilancio di previsione 2023/2025 (oggetto di successive variazioni di bilancio);
- decreto presidenziale n. 59 del 28/04/2023 con cui è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2023, quale documento di programmazione di tipo finanziario, focalizzato nella suddivisione degli stanziamenti di entrata e di spesa del bilancio preventivo per ciascun Responsabile di servizio, come attività propedeutica alla predisposizione del PIAO;
- il decreto presidenziale n. 76 del 18/05/2023 recante "Piano integrato di attività e organizzazione 2023-2025. Approvazione", nell'ambito del quale sono stati elencati gli obiettivi dell'Ente (cfr allegati 4 e 5).

Si ribadisce che tra i documenti sopra elencati, gli obiettivi di cui agli allegati 4 e 5 del PIAO rappresentano evidentemente "la base" per arrivare a controllare i risultati conseguiti.

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

## **METODOLOGIE**

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

- **uso di un *sistema* deputato alla definizione, aggiornamento e monitoraggio dei dati relativi agli obiettivi strategici/gestionali/di mantenimento/di performance**
- **utilizzo di *punti di raccolta decentrati* al fine di consentire la raccolta dei dati utili alla definizione degli obiettivi ed al monitoraggio degli stessi**

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

- **analisi del modello**
- **verifica in itinere del modello stesso**
- **perfezionamento della formazione dei referenti di ciascun Settore**
- **monitoraggio infra annuale e finale degli obiettivi.**

Va precisato che **la rilevazione dei risultati raggiunti e' stata effettuata attraverso il monitoraggio degli obiettivi programmati ed e' stata basata sulla verifica a mezzo di appositi indicatori.**

Per rendere tale operazione quanto più possibile obiettiva ed incontestabile, sottraendola quindi alla soggettività del personale preposto al controllo, detti indicatori sono stati dettagliatamente individuati ed esplicitati negli allegati 4 e 5 del PIAO 2023.

Tale documento ha infatti precisato ex ante per la quasi totalità degli obiettivi vari step di "avanzamento", per ciascuno di essi e' stato quindi preventivamente indicato un intervallo di valori. A ciascun intervallo e' stata abbinata una differente percentuale di raggiungimento del risultato.

Cio' ha permesso di consuntivare in termini oggettivi ed incontestabili i vari obiettivi.

Il rendicontatore, in occasione dei monitoraggi, ha dovuto infatti "semplicemente" verificare lo stato dell'arte ed inserire nell'apposito format la percentuale corrispondente alla rilevazione effettuata, secondo i parametri fissati con il citato decreto presidenziale 76/2023.

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

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

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

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

A tal riguardo, anche nel 2023, non si e' trascurato di attivare alcune iniziative di ascolto dei fabbisogni dell'utenza, i quali hanno fortemente risentito delle aspettative connesse all'utilizzo dei fondi PNRR.

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

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

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

## **L' APPROCCIO METODOLOGICO**

Nelle pagine che seguono si troveranno cenni circa gli elementi caratterizzanti la gestione 2023.

In effetti, per quanto l' "entrata a regime" delle modifiche introdotte dalla Legge regionale 23/2015 ed il conseguente processo di riorganizzazione interno, assorbendo tempo, energie e risorse, avessero inizialmente indotto a procrastinare scelte fortemente impattanti relative ai temi qui rendicontati, con decreto 41/2015 si era avviato il progetto di riforma denominato "miglioramento continuo del ciclo di gestione della performance."

Detto progetto ha ispirato anche le azioni qui rendicontate, che hanno teso ad uniformarsi ai criteri del medesimo, perfezionando l'approccio metodologico precedentemente adottato.

Per quanto principalmente finalizzato agli obiettivi di performance e alla misurazione della performance individuale, lo studio in parola ha avuto inevitabilmente ricadute anche sugli obiettivi di tipo operativo/gestionale e quindi, in termini generali, sulla materia di cui al presente documento.

In altre parole i criteri e le modalita' previste nel surrichiamato progetto ben si sono adattati agli obiettivi esposti nel PIAO.

Detti obiettivi sono stati definiti (la' dove possibile) pensando ad una proiezione temporale ultra annuale, in analogia ai documenti contabili di riferimento quali DUP e bilancio.

## **IL PERSONALE COINVOLTO**

L'entrata in vigore dapprima della Legge n. 56/2014, successivamente della Legge n. 190/2014 e quindi della L.R. n. 23/2015, avevano reso necessario ridefinire la struttura organizzativa dell'Ente: con decreto presidenziale 76/2016 era stata difatti delineata la nuova dotazione organica dell'ente in relazione alle singole funzioni di competenza provinciale ai sensi delle disposizioni legislative in argomento, tenendo in debita considerazione i vincoli normativi e le problematiche contingenti.

Tale dotazione organica, che fissava nel numero di 116 i posti di ruolo, e' stata successivamente oggetto di revisione: nel 2021, con decreto presidenziale n. 69 la struttura organizzativa e' stata infatti ridefinita ed e' stato contestualmente quantificato in 96 unità il personale di ruolo addetto alle funzioni fondamentali e a quelle generali, di amministrazione, gestione e controllo.

Di seguito gli Organi di Governo sono nuovamente intervenuti in materia, basti qui ricordare il DUP 2023/2025 di cui alla DCP 28/2022, la nota di aggiornamento al DUP 2023/25, approvata con DCP 7/2023 ed il PIAO, approvato con Decreto presidenziale 76/2023.

Come indicato nell'ambito dei provvedimenti citati, permangono, nonostante le assunzioni e le mobilità effettuate, alcune problematiche connesse ad una struttura organizzativa ridotta spesso messa sotto stress in relazione al carico di lavoro e ai sempre nuovi adempimenti.

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

## **TERZA SEZIONE**

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

Le stesse riproducono l'esito delle azioni compiute ai fini del conseguimento di ciascuno degli obiettivi di cui agli allegati 4 e 5 del PIAO approvato con decreto 76/2023.

**A chiusura del presente lavoro si sottolinea che tutte le attività ricomprese nel progetto intersettoriale di performance sono state realizzate, mentre non tutti gli obiettivi di mantenimento sono stati completamente conseguiti, come dettagliatamente documentato negli allegati (cfr. allegato 1 e allegato 2).**

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

In allegato si riportano note esplicative riguardanti le criticità affrontate in sede di perseguimento degli obiettivi non pienamente conseguiti, nonché le motivazioni alle quali vengono attribuiti i risultati parziali (allegato 3).

## **LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Nel corso del 2023 la percezione dell'immagine dell'Ente, così come avvertita dai relativi stakeholders, è stata informalmente rilevata in numerose occasioni pubbliche e tavoli tematici.

In materia corre l'onere di ricordare che lo statuto della provincia (nel testo approvato nel 2015), nell'ambito delle disposizioni generali, ha riaffermato il principio della sussidiarietà orizzontale e della collaborazione con le istanze sociali ed economiche nella propria circoscrizione territoriale, anche mediante l'istituzione di organismi di confronto periodico con le forme associative delle categorie produttive e delle organizzazioni sindacali, e le aziende pubbliche presenti sul territorio (cfr. art. 1, comma 8).

In osservanza al predetto principio, gli Organi di Governo anche nel 2023 hanno promosso numerose occasioni di incontro (formalmente ed informalmente convocate) adottando le misure necessarie per raccogliere le esigenze e le opinioni dei *propri* portatori di interesse.

Nell'anno qui in attenzione sono state utilizzate tecniche *smart* di ascolto: il fitto cronoprogramma relativo al PNRR ha infatti suggerito forme più snelle e meno strutturate per percepire e rilevare con maggiore immediatezza le esigenze della collettività e per fornire alle stesse un riscontro con modalità rapide e semplificate (per quanto probabilmente meno intrise da tecnicismi burocratici rispetto a quelle precedentemente utilizzate).

Innumerevoli e incalcolabili sono stati infatti gli incontri con cui è stato attivato un confronto con gli Stakeholders dell'ente. Basti a tal proposito annoverare, a titolo meramente semplificativo, gli incontri itineranti organizzati presso vari Comuni del territorio per raccogliere esigenze e relative priorità.

Sull'argomento vanno infine annoverati i reclami e le segnalazioni registrati presso l'URP della Provincia nell'anno qui considerato, debitamente riportati in allegato (allegato 4).

Da ultimo si riporta i grafici relativi alla restituzione del questionario di gradimento pubblicato sulla home page dell'Ente (allegato 5).

Resta inteso che dei casi riprodotti nei citati allegati 4 e 5 si è provveduto a prendere debita nota, al fine di meglio orientare le azioni future.

## **ALLEGATI:**

1. SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2023
2. SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2023
3. MOTIVAZIONI MANCATO RAGGIUNGIMENTO E/O CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2023
4. SINTESI PROTOCOLLO RECLAMI
5. SINTESI ESITO RESTITUZIONE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO



## **ALLEGATO 1**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE  
NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2023**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2023**

**“INGEGNERIZZAZIONE DEL WORKFLOW DOCUMENTALE, TENENDO CONTO DEI PRINCIPI DI ACCESSIBILITA' E DIGITALIZZAZIONE. Definizione del processo e avvio della relativa attuazione”.**

Le 24 attività ricomprese nel progetto intersettoriale **“INGEGNERIZZAZIONE DEL WORKFLOW DOCUMENTALE, TENENDO CONTO DEI PRINCIPI DI ACCESSIBILITA' E DIGITALIZZAZIONE. Definizione del processo e avvio della relativa attuazione”** sono state oggetto di misurazione in occasione del monitoraggio intermedio (effettuato in relazione alla data del 30.09.2023) e del monitoraggio finale (effettuato in relazione alla scadenza del 31.12.2023).

L'esito di entrambi i monitoraggi è stato recepito con decreto (cfr. decreto 175/2023 e 7/2024).

In occasione del monitoraggio finale è risultato evidente che ognuna delle 24 attività, che vengono qui a seguito elencate, è stata esaurientemente compiuta.

L'obiettivo in oggetto è stato pertanto conseguito.

### **Attività 1: Individuazione modalità di formazione di atti e documenti informatici**

La Provincia forma gli originali dei propri documenti attraverso strumenti informatici oppure acquisendo istanze, dichiarazioni e comunicazioni.

Il progetto censirà le varie modalità di formazione degli originali dei propri documenti con mezzi informatici individuando le rispettive modalità di produzione (p.e. con utilizzo di applicativi di videoscrittura; utilizzo di appositi strumenti software, registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici, attraverso presentazione telematica di dati mediante moduli standard o formulari etc).

### **Attività 2: Individuazione contenuti minimi degli atti e dei documenti prodotti dalla Provincia**

Il progetto è finalizzato ad individuare uno schema di lettera univoco contenente informazioni minime (quali denominazione dell'Amministrazione, logo e Qrcode, indicazione dell'Ufficio che ha prodotto il documento, indirizzo completo con numero di telefono e mail, oggetto del documento, numero di allegati, se presenti etc) con la definizione di specifici modelli di documenti informatici.

### **Attività 3: Analisi e scelta del formato degli atti e documenti informatici**

La leggibilità di un documento informatico dipende dalla possibilità e dalla capacità di interpretare ed elaborare correttamente i dati che costituiscono il documento, secondo le regole stabilite dal formato con cui esso è stato rappresentato.

Ai fini della formazione, gestione e conservazione, è necessario scegliere formati che possano garantire la leggibilità e la reperibilità del file nel suo ciclo di vita.

Il progetto valuterà i formati in uso e ne verificherà l'aderenza ai formati di file e riversamento previsti dalle vigenti Linee Guida AGID, deprecando i formati non conformi.

### **Attività 4: Acquisizione di visti e sigle e sottoscrizione dei documenti**

Il progetto si prefigge di indicare le modalità di acquisizione di visti e sigle sui documenti in uscita, definendo nuove prassi maggiormente aderenti all'attuale contesto e tali da garantire sia lo snellimento delle procedure che il controllo sulla *bontà* degli atti in uscita.

### **Attività 5: Formazione di documenti analogici e spedizione in formato analogico di copie di documenti digitali**

Il progetto andrà a disciplinare i casi residuali di redazione di documenti originali in formato analogico e le relative modalità di spedizione.

### **Attività 6: Gestione della fattura elettronica**

Il progetto atterrà la razionalizzazione del flusso delle fatture ricevute nel formato "FatturaPA".

### **Attività 7: Analisi e razionalizzazione del flusso di lavorazione dei documenti**

Si procederà ad analizzare e razionalizzare le varie fasi, con particolare riguardo a:

- Classificazione
- Fascicolazione dei documenti
- Registrazione e segnatura di protocollo.

### **Attività 8: Individuazione atti e permessi riconducibili alla gestione del protocollo riservato**

Il protocollo riservato è sottratto a qualsiasi consultazione dei non abilitati.

Il progetto si prefigge di censire scrupolosamente i documenti oggetto di registrazione su protocollo riservato (quali atti relativi a vicende di persone, fatti privati o particolari, a provvedimenti disciplinari, ad attività di polizia giudiziaria) e di attribuire/gestire parallelamente i permessi particolari attribuiti/attribuibili agli utenti.

### **Attività 9: Individuazione di registri di protocollo interni**

Il progetto si prefigge di rilevare eventuali registri di protocollo interni per ricondurli alla gestione unica di protocollo informatico.

### **Attività 10: Studio del modello organizzativo per la gestione dei documenti**

Per la gestione dei documenti è finora adottato un modello organizzativo di tipo decentrato che prevede a fianco dell'Ufficio Archivio e Protocollo *centrale* anche la partecipazione attiva di più soggetti ed uffici, ognuno dei quali è abilitato a svolgere soltanto le operazioni di propria competenza sia in ingresso che in uscita. Il progetto si prefigge di perfezionare il modello in uso e adeguare conseguentemente le abilitazioni connesse all'utilizzo del sistema di gestione informatica dei documenti.

### **Attività 11: Diffusione di buone pratiche per la tutela dei dati personali**

Fermo restando che i dipendenti, in quanto funzionari pubblici, sono tenuti a rispettare il segreto d'ufficio e quindi a non divulgare notizie di natura riservata, a non trarre profitto personale o procurare danno a terzi e all'amministrazione di appartenenza dalla conoscenza di fatti e documenti riservati, il progetto si prefigge di diffondere buone pratiche atte a garantire la tutela dei dati personali.

### **Attività 12: Individuazione modalità di produzione di duplicati e copie**

Il progetto si prefigge di individuare e disciplinare le modalità di produzione di copie e copie conformi.

### **Attività 13: Tracciatura dei sistemi di ricezione dei documenti su supporto analogico/ cartaceo**

Il progetto individuerà le casistiche afferenti alla ricezione dei documenti su supporto analogico/ cartaceo e i relativi procedimenti di acquisizione.

### **Attività 14: Ricezione dei documenti informatici**

Fermo restando che la ricezione dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo è assicurata tramite la casella di posta elettronica certificata istituzionale (PEC) riservata a questa funzione ed accessibile per la ricezione solo all'Ufficio Protocollo, il progetto è finalizzato a:

- disciplinare e razionalizzare le modalità di dettaglio connesse alla ricezione dei documenti informatici, quali i casi di trasmissione di formati compressi .zip e interoperabilità tra sistemi
- analizzare le possibili modalità di integrazione (sempre a livello di acquisizione dei documenti) della piattaforma che gestisce il protocollo con altre piattaforme
- disciplinare le modalità necessarie per garantire l'esercizio del diritto di accesso agli atti.

### **Attività 15: Disciplina buone pratiche per rilascio di ricevuta attestante la registrazione dei documenti**

Il progetto individuerà procedure uniformi in materia di rilascio di ricevute attestanti l'avvenuta consegna nel caso di ricevimento diretto di documenti analogici/cartacei, fermo restando che, in caso di ricezione informatica, la notizia di avvenuta ricezione è assicurata dal sistema di posta elettronica certificata.

### **Attività 16: Rilevazione e analisi relativa a servizi on line con autenticazione**

Il progetto identificherà i criteri che determinano la necessità dell'uso di identità digitale per accedere ad un servizio e ne valuterà l'implementazione in un'ottica di potenziamento del processo di digitalizzazione.

### **Attività 17: Perfezionamento delle procedure di fascicolazione dei documenti**

Il progetto in particolare andrà ad aggiornare e perfezionare le procedure con riguardo a:

- Individuazione Responsabile della tenuta del fascicolo
- Identificazione dei fascicoli e loro formazione
- Tipologie di fascicoli
- Processo di formazione dei fascicoli
- Repertorio dei fascicoli
- Chiusura dei fascicoli.

#### **Attività 18: Analisi e razionalizzazione modalità di registrazione dei documenti ricevuti o spediti**

Il progetto prevede di definire procedure uniformi di protocollazione per documenti ricevuti, spediti o riconducibili alla posta interna, al contempo disciplinando i casi in cui eccezionalmente possano essere modificati o cancellati numeri di protocollo precedentemente assegnati.

#### **Attività 19: Diffusione di pratiche condivise in materia di assegnazione di documenti**

Si tratterà di individuare:

- Le abilitazioni all'utilizzo del sistema di gestione informatica dei documenti e livelli di protocollazione
- La procedura informatica per la presa in carico del documento protocollato
- Il corretto utilizzo delle opzioni "prendi in carico" o "rifiuta" ovvero procedure condivise riconducibili ai casi di assegnazione errata.

#### **Attività 20: Condivisione e diffusione buone pratiche in materia di conservazione di documenti e fascicoli informatici**

La conservazione di alcune tipologie di documenti informatici della Provincia da tempo è affidata a Soggetti esterni in possesso dei requisiti e delle autorizzazioni previste dalla normativa vigente.

Si tratta di implementare le tipologie finora riversate in conservazione e valutare l'eventuale ricorso ad ulteriori applicativi/Outsourcer.

#### **Attività 21: Condivisione e diffusione buone pratiche per versamento dei fascicoli cartacei e delle serie documentarie nell'archivio di deposito**

Si tratta di diffondere e sensibilizzare il Personale sulle corrette modalità di individuazione dei fascicoli che dall'archivio corrente possono essere riversati nell'archivio di deposito in quanto relativi ad affari o procedimenti conclusi, o comunque non più necessari allo svolgimento delle attività correnti.

#### **Attività 22: Condivisione buone pratiche per pubblicazioni all'albo pretorio**

Si tratta di diffondere e sensibilizzare il Personale su modalità uniformi riguardanti:

- La pubblicazione integrale di atti
- La pubblicazione per estratto di atti
- La pubblicazione mediante avviso di atti.

#### **Attività 23: Utilizzo piattaforme digitali a supporto delle attività dell'Ente**

Si tratta di valutare interventi di tipo migliorativo riguardanti l'utilizzo di piattaforme digitali quale utile strumento per ottimizzare le attività dell'Ente, in un contesto di implementazione del processo di digitalizzazione.

#### **Attività 24: Analisi riguardante interventi di tipo adeguativo a criteri di accessibilità, in conformità alle linee guida AGID**

Si tratta di effettuare un'attenta analisi dei principi e dei criteri individuati da AGID, da rispettare nelle fasi di redazione dei contenuti e revisione/rifacimento del sito istituzionale.

## **ALLEGATO 2**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI  
OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2023**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2023**

<b>FUNZIONE AFFARI ISTITUZIONALI (SEGRETERIA, PROTOCOLLO, ARCHIVIO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO ORGANI ISTITUZIONALI)</b>			
<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1	Attività connesse all'iter degli atti amministrativi	100%	100%
Ob.2	Attività di assistenza agli organi dell'Ente	100%	100%
Ob.3	Gestione delle convocazioni delle Commissioni Consiliari Permanenti e della Conferenza Capigruppo	On	On
Ob.4	Estrazione atti ai fini di controlli interni	75%	100%
Ob.5	Attività connesse alla nomina dei rappresentanti provinciali in enti, aziende, istituzioni	On	On
Ob.6	Attività connesse al ciclo delle performance	On	On
Ob.7	Attività connesse allo svolgimento della funzione di conservazione dei documenti informatici	On	On
Ob.8	Adempimenti connessi agli obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici previsti dal D.Lgs 33/2013	On	On
Ob.9	Svolgimento delle attività connesse al sistema di controllo del conseguimento obiettivi e alle operazioni correlate al sistema decentrato di monitoraggio e misurazione	50%	100%
Ob.10	Attività di segreteria del Segretario Generale	On	On
Ob.11a	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in partenza per la corrispondenza a firma degli amministratori, previo controllo del rispetto delle disposizioni relative alla verifica dei documenti	100%	100%
Ob.11b	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in arrivo per tutto l'Ente	75%	100%
Ob.11c	Gestione protocollo e corrispondenza: gestione piattaforma fattura elettronica	100%	100%
Ob.12	Gestione archivio	On	On
Ob.13	Supporto all'attività del Presidente	On	On
Ob.14	Attività connesse all'invio in conservazione del registro giornaliero di protocollo, dei provvedimenti amministrativi e delle fatture passive	80%	100%

**FUNZIONE TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1a	Autorizzazioni in materia di rifiuti: istruttoria e/o rilascio dei provvedimenti art. 208 D.Lgs. 152/06	75%	100%
Ob.1b	Autorizzazioni in materia di rifiuti: provvedimenti di diffida, sospensione e revoca delle autorizzazioni compresi l'avvio del procedimento	100%	100%
Ob.1c	Autorizzazioni in materia di rifiuti: verifica garanzie finanziarie	75%	100%
Ob.1d	Autorizzazioni in materia di rifiuti: autorizzazioni Reg.to CE n. 1013/2006	100%	100%
Ob.2	Gestione contenzioso amministrativo acque e rifiuti	100%	100%
Ob.3a	Bonifica dei siti inquinati: partecipazione all'istruttoria per procedimenti di bonifica dei siti inquinati	100%	100%
Ob.3b	Bonifica dei siti inquinati: istruttorie di competenza provinciale	100%	100%
Ob.4	Autorizzazioni in materia ambientale (A.U.A.)	100%	100%
Ob.5sub1	Autorizzazioni integrate ambientali (A.I.A.): autorizzazione nuove installazioni	0%	0%
Ob.5sub2	Autorizzazioni integrate ambientali (A.I.A.): riesami/modifiche di installazioni esistenti	75%	100%
Ob.6	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA, prevalutazione art.6 comma 9)	100%	100%

**FUNZIONE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E ACQUE**

Ob.1	Pareri pianificazione/urbanistica	100%	100%
Ob.2	Pareri in Conferenza di Copianificazione/Conferenza di Servizi	100%	100%
Ob.3	Partecipazioni in Conferenza di Copianificazione/Conferenza di Servizi	70%	100%
Ob.4	Supporto ai Comuni/altri Enti per: adeguamento al Piano Territoriale Provinciale; adeguamento al Piano Paesistico del Terrazzo Novara–Vespolate; realizzazione della Rete Ecologica; rapporti con la pianificazione sovraordinata	100%	100%
Ob.5a	Autorizzazioni Risorse idriche: licenze di attingimento d'acqua ai sensi del R.D. n. 1775/33 e smei, D.L.vo 152/06 e smei, R.R. 10/R 2003 e smei	100%	100%
Ob.5b	Autorizzazioni Risorse idriche: ricerca di acque sotterranee ai sensi del R.D. n. 1775/33 e smei, D.L.vo 152/06 e smei, R.R. 10/R 2003 e smei	50%	100%
Ob.5c	Autorizzazioni Risorse idriche: autorizzazioni provvisorie alla derivazione ai sensi del R.D. n. 1775/33 e smei, D.L.vo 152/06 e smei, R.R. 10/R 2003 e smei	100%	100%
Ob.6	Concessioni di derivazione d'acqua	100%	100%
Ob.7	Autorizzazioni provvisorie alla derivazione, subingressi, chiusure pozzi, rinunce di derivazioni, restituzioni cauzioni	100%	100%
Ob.8	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA, prevalutazione art. 6 comma 9)	100%	100%



<b>FUNZIONE SVILUPPO ECO-SOSTENIBILE</b>			
<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1	Controllo impianti termici	100%	100%
Ob.2a	Autorizzazioni in materia di energia: autorizzazione unica in materia di oleodotti e metanodotti e successivi atti espropriativi; rilascio dei provvedimenti nei tempi previsti dalla normativa	0%	100%
Ob.2b	Autorizzazioni in materia di energia: autorizzazione unica impianti di produzione d'energia; rilascio dei provvedimenti nei tempi previsti dalla normativa	100%	100%
Ob.2c	Autorizzazioni in materia di energia: concessione per depositi oli minerali/provvedimenti connessi	100%	100%
Ob.3	Promozione di tutela e sostenibilità ambientale	0%	100%
Ob.4	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA, prevalutazione art. 6 comma 9)	50%	100%
Ob.5	Supporto a gruppo di lavoro territori virtuosi	Fatto (fino al 31.07.2023)	---
Ob.6a	Progetto CUSIO 2030: rendicontazione tecnica ed economica nei tempi previsti	70%	100%
Ob.6b	Progetto CUSIO 2030: affidamento lavori previsti nel progetto	0%	25%
Ob.6c	Progetto CUSIO 2030: affidamento servizi previsti nel progetto	50%	50%

<b>(EX) FUNZIONE SVILUPPO ECO-SOSTENIBILE</b> (Settore Tecnico dal 01.08.2023)			
<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.5	Supporto a gruppo di lavoro territori virtuosi	Fatto 60% (dal 01.08.2023)	---
<b>INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE IN MATERIA DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO</b>			
<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1	Gestione attività inerente la concessione c.d. "territori virtuosi" e coordinamento del relativo gruppo di lavoro - (Ex Supporto a gruppo di lavoro territori virtuosi)	---	100%

**UFFICIO DIFESA DEL SUOLO, CON SPECIFICO RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ ESTRATTIVE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>Il monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA, VAS, prevalutazione art. 6 c. 9)	100%	100%
Ob.2	Gestione di procedimento per il rilascio di autorizzazioni in materia di Attività Estrattive	100%	100%
Ob.3	Aggiornamento Banca Dati Attività Estrattive regionale (BDAE)	100%	100%
Ob.4	Gestione degli oneri residuali del diritto di escavazione ex c.7 art.26 L.R. 23/2016	Non Fatto	Fatto
Ob.5	Gestione della procedura di accertamento e verifica della vigenza delle garanzie fideiussorie ex art.33 L.R. 23/2016 versate a favore della Provincia	On	On
Ob.6	Ricognizione e avvio procedura ex L. 689/81 per i provvedimenti sanzionatori su illeciti in attività estrattive (L.R. 23/2016 e VIA) per anni 2020-2022	100%	100%

**UFFICIO CACCIA E PESCA**

Ob.1a	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni per: - zone di addestramento cani e gare per cani da caccia - allevamenti di fauna selvatica a scopo alimentare, di ripopolamento e amatoriale - autorizzazioni per cattura e inanellamento animali a scopo scientifico - corsi di formazione in materia ittica, venatoria e ambientale - iscrizione registro falconieri	100%	100%
Ob.1b	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni ai sensi delle leggi regionali 37/06, 32/82 e 24/07: - asciutte e lavori in alveo - semine fauna ittica gare di pesca - uso generatore per cattura pesci - attività di pescaturismo e licenze a imprenditori ittici - attività a fini didattici e scientifici e per giornate di studio	100%	100%
Ob.1c	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni ai sensi del D.Lgs 112/98 – nomine di guardia giurata volontaria ittica e venatoria	75%	100%
Ob.1d	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni: esami venatori	Fatto	Fatto
Ob.2sub1	Convenzioni: verifica delle convenzioni per la gestione delle zone R.C. e delle oasi di protezione previste dal piano faunistico venatorio provinciale	Fatto	Fatto
Ob.2sub2	Convenzioni con Associazioni per la cura della fauna selvatica ritrovata ferita	Fatto	Fatto
Ob.2sub3	Convenzioni con Parchi e Riserve Naturali per attività di protezione naturalistica e vigilanza	Fatto	Fatto
Ob.2sub4	Convenzioni con Associazioni per la gestione della fauna ittica	Fatto	Fatto
Ob.2sub5	Convenzioni con Macelli per la gestione della fauna selvatica oggetto di contenimento	Fatto	Fatto

<b>segue UFFICIO CACCIA E PESCA</b>			
<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.3a	Gestione risarcimenti e contributi: perizie e accertamenti di danni alle colture agricole causati dalla fauna selvatica in zone RC e nei Parchi e nelle Riserve Naturali	100%	100%
Ob.3b	Gestione risarcimenti e contributi: gestione istruttoria tramite portale regionale	100%	100%
Ob.4	Gestione del contenzioso/verbali	100%	100%
Ob.5sub1	Gestione e controllo attuazione dei piani di contenimento fauna selvatica in collaborazione con la Polizia Provinciale: predisposizione orari e servizi settimanali e verifica delle presenze	100%	100%
Ob.5sub2	Gestione e controllo attuazione dei piani di contenimento fauna selvatica in collaborazione con la Polizia Provinciale: organizzazione e autorizzazioni per l'attuazione di piani di contenimento numerico di fauna selvatica	100%	100%
<b>FUNZIONE POLIZIA PROVINCIALE</b>			
Ob.1	Attuazione n. 4 piani di contenimento fauna selvatica (cinghiali, cornacchie, colombi, nutrie)	75%	100%
Ob.2	Predisposizione programmi settimanali contenimento fauna selvatica in collaborazione con l'Ufficio Caccia e Pesca	100%	100%
Ob.3	Attività di vigilanza sul territorio nelle varie materie di competenza (caccia, pesca, ambiente e viabilità)	50%	100%
Ob.4	Gestione degli acquisti, abbonamenti e collegamenti a banche dati, esercitazioni tiro a segno, manutenzione veicoli e relativi provvedimenti	100%	100%
Ob.5	Gestione verbali codice della strada anche a seguito di segnalazione di personale del Settore Viabilità inerenti ad irregolarità autorizzative di impianti pubblicitari e relativo iter	100%	100%
Ob.6	Gestione verbali inerenti a violazioni di caccia pesca e ambiente e relativo iter	100%	100%
Ob.7	Gestione della fase di riscossione coattiva dei verbali con emissione dei relativi ruoli e gestione dei pagamenti	0%	0%
Ob.8	Gestione del gruppo cinofilo	Fatto	Fatto
Ob.9	Utilizzo dei Varchi letture targhe ai fini di polizia giudiziaria	Fatto	Fatto

**FUNZIONE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1	Predisposizione di bilancio di previsione e rendiconto	75%	100%
Ob.2	Gestione entrate e spese correnti, istruttoria volta alla resa dei pareri di regolarità contabile	75%	100%
Ob.3	Predisposizione ed invio telematico di certificazioni contabili e fiscali. Rendicontazioni ed audit	75%	100%
Ob.4	Gestione cassa economale, servizi economali, tenuta inventario beni mobili	75%	100%
Ob.5	Gestione dei mutui contratti con la Cassa DD.PP. Gestione delle attività legate al bilancio e al rendiconto per quanto riguarda le spese del Titolo II	75%	100%
Ob.6	Gestione dei tributi di competenza provinciale	75%	100%
Ob.7	Gestione degli adempimenti relativi alle società partecipate	75%	100%
Ob.8	Mantenimento degli standard qualitativi in essere, attraverso un'adeguata gestione delle variabili connesse alla continua evoluzione normativa	75%	100%

**FUNZIONE RISORSE UMANE E STRUMENTALI, ORGANIZZAZIONE, ANTICORRUZIONE**

Ob.1a	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione giuridico-amministrativa del personale, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1b	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione previdenziale del personale, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1c	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione economica del personale, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1d	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle relazioni sindacali, supporto alla valutazione del personale e applicazione dei relativi istituti contrattuali, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1e	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione dei procedimenti disciplinari e del contenzioso in materia di personale	75%	100%
Ob.1f	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione degli adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza	75%	100%
Ob.1g	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle attività connesse alla sicurezza sul lavoro, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1h	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione degli adempimenti statistici in materia di personale, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1i	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione delle attività connesse all'applicazione del GDPR 2016/679, anche con riferimento ai dipendenti in distacco ai sensi della L.R. n. 23/2015	75%	100%
Ob.1l	Adempimenti relativi alla gestione del personale: pubblicazione di atti all'albo pretorio on line	75%	100%

**segue FUNZIONE RISORSE UMANE E STRUMENTALI, ORGANIZZAZIONE, ANTICORRUZIONE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1m	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione procedure concorsuali	75%	100%
Ob.2	Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera	75%	100%
Ob.3a	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sistemistica sistema informativo anche in ottemperanza della normativa sulla protezione dei dati personali	75%	100%
Ob.3b	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione diretta o coordinamento assistenza software in esercizio anche in ottemperanza della normativa sulla protezione dei dati personali	75%	100%
Ob.3c	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sito internet anche in ottemperanza della normativa sulla protezione dei dati personali	75%	100%
<b>FUNZIONE URP ASSISTENZA AMMINISTRATIVA ENTI LOCALI, SUA (STAZIONE UNICA APPALTANTE), POLITICHE COMUNITARIE</b>			
Ob.1	Informazioni sui servizi, accesso agli atti e gestione reclami	75%	100%
Ob.2	Ricerca e studio di programmi europei, nazionali e regionali e fondazioni per verificare possibilità di finanziamento	80%	100%
Ob.3	Gestione delle gare di appalto per i Comuni in qualità di SUA e per la Provincia quale stazione appaltante	100%	100%
<b>FUNZIONE PROGRAMMAZIONE PROVINCIALE DELLA RETE SCOLASTICA, PARI OPPORTUNITÀ, POLITICHE GIOVANILI</b>			
Ob.1a	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: interventi per realizzare nuovi indirizzi scolastici al fine di razionalizzare l'offerta formativa	75%	100%
Ob.1b	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: predisposizione del piano provinciale di organizzazione della rete scolastica e dell'offerta formativa integrata	75%	100%
Ob.2a	Gestione servizi assistenza e trasporto disabili scuole medie superiori: raccolta dati trasmessi da Comuni e Consorzi relativi agli studenti disabili e programmazione finanziaria nell'ambito dell'attuazione della L.R. 28/2007 sul diritto allo studio	75%	100%
Ob.2b	Gestione servizi assistenza e trasporto disabili scuole medie superiori: servizio trasporto e assistenza studenti disabili	75%	100%
Ob.3	Iniziative e progetti con le scuole	75%	100%
Ob.4a	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): presa in carico di tutti i casi anche in collaborazione con i componenti Protocollo contro la violenza e altri organismi interessati	100%	100%
Ob.4b	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): gestione Nodo provinciale antidiscriminazione in raccordo con Centro Regionale Antidiscriminazioni, coordinamento rete antidiscriminazione e punti informativi	90%	100%

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

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.4c	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): supporto alla Consigliera di Parità	100%	100%
Ob.4d	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): attività di contrasto alle discriminazioni e per le pari opportunità	100%	100%
Ob.4e	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): partecipazione alla gestione del Centro provinciale anti violenza	75%	100%
Ob.4f	Gestione Centro Servizi Pari Opportunità e Consigliera di Parità, gestione Nodo Provinciale Antidiscriminazione, gestione OCC (Organismo di Composizione delle Crisi da sovraindebitamento): attività di supporto all'Organismo di Composizione delle Crisi	100%	100%
Ob.5	Progetti per i giovani	100%	100%

**UFFICIO TURISMO, CULTURA, SPORT**

Ob.1	Attività statistica, tenuta di albi ed elenchi. Riconoscimento Comuni turistici	75%	100%
Ob.2	Coordinamento turistico e valorizzazione del territorio	75%	100%
Ob.3	Agenzie di viaggio e professioni turistiche, corsi di formazione e aggiornamento per operatori turistici	75%	100%
Ob.4	Adesione a istituzioni culturali e turistiche	75%	100%
Ob.5	Assegnazione palestre e impianti sportivi di proprietà provinciale, sportello sport e impiantistica sportiva	75%	100%

**FUNZIONE CONTRATTI, CONTENZIOSO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO SERVIZI TECNICI**

Ob.1a	Gestione delle procedure volte alla sottoscrizione dei contratti: redazione atti pubblici, scritture private, lettere commerciali, gestione fase di sottoscrizione disciplinari, convenzioni, accordi ecc.; verifica, tenuta, svincolo polizze fidejussorie ex art. 103 D.lvo 50/2016; verifica requisiti ex artt. 80 e 83 D.lvo 50/2016 ed attività a queste correlate; registrazione telematica degli atti	75%	100%
Ob.1b	Gestione delle procedure volte alla sottoscrizione dei contratti: tenuta e gestione repertorio	100%	100%
Ob.1c	Gestione delle procedure volte alla sottoscrizione dei contratti: gestione e rendicontazione bollo virtuale su apposita piattaforma presso Agenzia delle Entrate	100%	100%
Ob.2a	Gestione contenzioso, sinistri e polizze assicurative – Rapporti con i legali incaricati, con le compagnie assicuratrici e con il broker: affidamento e gestione incarichi a legali esterni nonché affidamento incarichi giudiziali ed extragiudiziali all'Avvocatura interna – supporto all'Ufficio Avvocatura nelle pratiche condivise	100%	100%

**segue FUNZIONE CONTRATTI, CONTENZIOSO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO SERVIZI TECNICI**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.2b	Gestione contenzioso, sinistri e polizze assicurative – Rapporti con i legali incaricati, con le compagnie assicuratrici e con il broker: gestione richieste di risarcimento derivanti da responsabilità civile verso terzi - predisposizione e archiviazioni rapporti riguardanti sinistri avvenuti su strade. Nomina legali incaricati – gestione rapporti con il broker e con i legali incaricati dalla compagnia	100%	100%
Ob.2c	Gestione contenzioso, sinistri e polizze assicurative – Rapporti con i legali incaricati, con le compagnie assicuratrici e con il broker: gestione sinistri dai quali derivano danni alla proprietà provinciale	100%	100%
Ob.2d	Gestione contenzioso, sinistri e polizze assicurative – Rapporti con i legali incaricati, con le compagnie assicuratrici e con il broker: apertura e gestione di tutti i sinistri afferibili alle diverse polizze (furto, incendio, auto ecc.)	100%	100%
Ob.2e	Gestione contenzioso, sinistri e polizze assicurative – Rapporti con i legali incaricati, con le compagnie assicuratrici e con il broker: gestione di tutte le polizze assicurative in essere - rapporti con il broker (pagamenti premi, aggiornamento dati, coordinamento con altri servizi dell'Ente)	100%	100%
Ob.3	Gestione patrimonio e affitti	100%	100%
Ob.4	Gestione concessioni demaniali	100%	100%
Ob.5a	Supporto amministrativo ai Servizi Tecnici - Redazione e gestione di tutti i provvedimenti e gli atti amministrativi riferibili agli affidamenti, gestione procedure relative alla programmazione biennale e triennale, affidamenti tramite piattaforma MEPA, verifica permanenza requisiti ex artt. 80 e 83 D.lvo 50/2016: attività di programmazione, controllo e amministrazione proposte di decreto per approvazione studi fattibilità, progetti preliminari, definitivi, esecutivi, atti per sdemanializzazione, ecc. e predisposizioni deliberazioni, gestione procedimenti espropriativi, supporto specialistico con particolare riferimento all'evoluzione normativa	100%	100%
Ob.5b	Supporto amministrativo ai Servizi Tecnici - Redazione e gestione di tutti i provvedimenti e gli atti amministrativi riferibili agli affidamenti, gestione procedure relative alla programmazione biennale e triennale, affidamenti tramite piattaforma MEPA, verifica permanenza requisiti ex artt. 80 e 83 D.lvo 50/2016: atti per approvazione spesa, determinazioni a contrarre per lavori, servizi compresi incarichi professionali, e forniture, atti di liquidazione, monitoraggio stato dei pagamenti e delle fatture emesse dalle ditte fornitrici, approvazioni avvisi compresi atti per pubblicazioni, lettere di invito, procedure espropriative compreso decreto esproprio	80%	90%
Ob.5c	Supporto amministrativo ai Servizi Tecnici - Redazione e gestione di tutti i provvedimenti e gli atti amministrativi riferibili agli affidamenti, gestione procedure relative alla programmazione biennale e triennale, affidamenti tramite piattaforma MEPA, verifica permanenza requisiti ex artt. 80 e 83 D.lvo 50/2016: attività conseguente alle aggiudicazioni di lavori, servizi e forniture, incarichi professionali, approvazione perizie di variante e suppletive, predisposizione di certificazioni e attestazioni nonché autorizzazioni al subappalto	80%	80%
Ob.6	Gestione adempimenti piattaforme ANAC, BDAP, Osservatorio Regionale, MIT ecc.	20%	40%
Ob.7	Rendicontazione finanziamenti	100%	100%

**segue FUNZIONE CONTRATTI, CONTENZIOSO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO SERVIZI TECNICI**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.8	Gestione richieste occupazione suolo pubblico: concessioni, licenze, autorizzazioni, nulla osta e pareri negativi, volture, verifica cauzioni prestate	90%	90%
Ob.9	Autorizzazione cartelli pubblicitari	80%	80%
Ob.10	Gestione richieste relative a transiti eccezionali: autorizzazioni, proroghe, rinnovi, nulla osta trasporti eccezionali e macchine agricole, rilascio nulla osta ad altre Province, rinnovi transiti periodici	100%	100%
Ob.11	Mantenimento dell'aggiornamento normativo	On	On
Ob.12	Formazione del personale	On	On
Ob.13	Gestione PNRR	On	On
<b>FUNZIONE EDILIZIA E PATRIMONIO</b>			
Ob.1	Verifica documentazione attinente al patrimonio immobiliare al fine di consentire una consapevole previsione di interventi e soluzioni strategiche	75%	100%
Ob.2	Attività di verifiche ed accertamenti con sopralluoghi e/o valutazioni tecniche a seguito di richieste degli istituti scolastici	60%	100%
Ob.3	Gestione in economia di lavori forniture e servizi per manutenzione edifici di competenza provinciale	80%	100%
Ob.4	Gestione attività tecnico contabile	50%	100%
Ob.5	Progettazione Interventi	60%	100%
Ob.6	Gestione attività tecnico/documentale per ottenimento di autorizzazioni, titoli abilitativi per lo svolgimento dell'attività edile	80%	100%
Ob.7	Gestione fondi PNRR	100%	100%
Ob.8	Attività di supporto alla progettazione esterna	100%	100%
<b>FUNZIONE VIABILITA'</b>			
Ob.1sub1	Centro di monitoraggio, controllo incidenti stradali. Redazione report statistico incidentalità: il centro di monitoraggio attuerà la propria funzione mediante un supporto ad altri enti e forze dell'ordine sia per la raccolta dei dati sull'incidentalità che per problematiche relative al Piano Provinciale della Sicurezza Stradale. Successivamente l'ufficio provvederà al controllo e alla validazione dei dati inseriti sulla piattaforma web TWIST (gestita dalla Regione Piemonte) e su altri sistemi informatizzati	75%	100%
Ob.1sub2	Centro di monitoraggio, controllo incidenti stradali. Redazione report statistico incidentalità: elaborazione dei dati disaggregati dell'incidentalità stradale in provincia di Novara relativi all'anno precedente ai fini di produrre un report statistico	60%	100%
Ob.2	Gestione catasto strade	50%	100%



**segue FUNZIONE VIABILITA'**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.3	Concessioni e nulla osta di occupazioni di suolo pubblico e autorizzazioni e nulla osta per posa cartelli pubblicitari	100%	100%
Ob.4	Ordinanze ed autorizzazioni	100%	100%
Ob.5	Manutenzione ordinaria	60%	100%
Ob.6	Vigilanza e controllo	100%	100%
Ob.7	Programmazione lavori	100%	100%
Ob.8	Redazione interna progetti di sistemazione/manutenzione ordinaria e straordinaria strade provinciali	100%	100%
Ob.9	Validazione progetti	100%	100%
Ob.10	Individuazione e predisposizione delle procedure affidamento lavori pubblici	100%	100%
Ob.11	Esecuzione (Direzioni lavori e contabilità)	100%	100%
Ob.12	Collaudi e/o certificati di regolare esecuzione	100%	100%
Ob.13	Supporto all'attività di professionisti esterni	100%	100%
Ob.14	Attività di rendicontazione finanziamenti	100%	100%
Ob.15	Pratiche stradali, reliquati e competenze	100%	100%
Ob.16	Gestione segnalazioni URP, privati cittadini e PA	100%	100%
Ob.17	Gestione in economia di lavori, forniture e servizi per manutenzione strade di competenza provinciale	100%	100%
Ob.18	Attività di gestione e monitoraggio infrastrutture viarie	50%	100%
<b>UFFICIO TRASPORTI</b>			
Ob.1	Programmazione e pianificazione della Gestione Trasporto Pubblico Locale su gomma e lacuale – Gestione di servizi ferroviari sostitutivi effettuati mediante autobus	100%	100%
Ob.2	Autorizzazioni, organizzazione e revoche in materia di trasporto pubblico e privato	80%	100%
Ob.3	Funzioni amministrative sulla navigazione interna. L.R. 44/2000 e L.R. 5/2001	80%	100%
Ob.4	Vigilanza	80%	100%
Ob.5	Esami idoneità professionale per trasporti merci e persone	100%	100%

**UFFICIO AVVOCATURA**  
(Struttura facente capo al Segretario Generale fino al 31.07.2023)

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	
Ob.1	Attività giudiziale	0% al 14/06/2023	---
Ob.2a	Attività stragiudiziale: rilascio pareri	100% al 14/06/2023	
Ob.2b	Attività stragiudiziale: varie - recupero crediti, pratiche assicurative, transazioni, attività trasversali necessarie (ad es: pagamento imposta di registro atti giudiziari), ecc.	100% al 14/06/2023	

**UFFICIO AVVOCATURA**  
(Settore Tecnico dal 01.08.2023)

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1	Attività giudiziale	Nonostante la totale mancanza di personale dedicato, l'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze	Nonostante la totale mancanza di personale dedicato, l'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze
Ob.2a	Attività stragiudiziale: rilascio pareri	Nonostante la totale mancanza di personale dedicato, l'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze	Nonostante la totale mancanza di personale dedicato, l'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze
Ob.2b	Attività stragiudiziale: varie - recupero crediti, pratiche assicurative, transazioni, attività trasversali necessarie (ad es: pagamento imposta di registro atti giudiziari), ecc.	Nonostante la totale mancanza di personale dedicato, l'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze	Nonostante la totale mancanza di personale dedicato, l'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze

**UFFICIO PROTEZIONE CIVILE**  
(Funzione Viabilità fino al 31.07.2023)

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	
Ob.1	Sistema di allertamento	60%	---
Ob.2	Contatti di Emergenza	60%	
Ob.3	Programma e Piano Provinciale integrato di Protezione Civile	60%	
Ob.4	Gestione servizio reperibilità H24 svolto da personale regionale e provinciale	60%	

**UFFICIO PROTEZIONE CIVILE**  
(Settore Ambiente dal 01.08.2023)

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/09/2023</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2023</b>
Ob.1	Sistema di allertamento	100%	100%
Ob.2	Contatti di Emergenza	100%	100%
Ob.3	Programma e Piano Provinciale integrato di Protezione Civile	60%	100%
Ob.4	Gestione servizio reperibilità H24 svolto da personale regionale e provinciale	100%	100%

## **ALLEGATO 3**

**MOTIVAZIONI MANCATO RAGGIUNGIMENTO E/O CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE  
DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2023**

**MOTIVAZIONE MANCATO RAGGIUNGIMENTO E/O CRITICITA' AFFRONTATE  
IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2023**

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2023
Funzione Tutela e Valorizzazione Ambientale	<b>Ob.5 sub1</b> Autorizzazioni integrate ambientali (A.I.A.): autorizzazione nuove installazioni	Nessuna istanza pervenuta	0%
Funzione Sviluppo Eco-Sostenibile	<b>Ob.6b</b> Progetto CUSIO 2030: affidamento lavori previsti nel progetto	La modifica delle risorse umane legata al DP 106 ha comportato un allungamento imprevisto dei tempi. Tuttavia la tempistica non ha inficiato in alcun modo il regolare procedere del Progetto CUSIO 2030	25%
	<b>Ob.6c</b> Progetto CUSIO 2030: affidamento servizi previsti nel progetto	La modifica delle risorse umane legata al DP 106 ha comportato un allungamento imprevisto dei tempi. Tuttavia la tempistica non ha inficiato in alcun modo il regolare procedere del Progetto CUSIO 2030	50%
Funzione Polizia Provinciale	<b>Ob.7</b> Gestione della fase di riscossione coattiva dei verbali con emissione dei relativi ruoli e gestione dei pagamenti	Attività non svolta in quanto non risultano verbali non pagati antecedenti al 2022. L'emissione dei ruoli sarà cumulativa con quelli del 2023	0%

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2023
Funzione Contratti, Contenzioso, Supporto Amministrativo Servizi Tecnici	<p><b>Ob.5b</b>  Supporto amministrativo ai Servizi Tecnici - Redazione e gestione di tutti i provvedimenti e gli atti amministrativi riferibili agli affidamenti, gestione procedure relative alla programmazione biennale e triennale, affidamenti tramite piattaforma MEPA, verifica permanenza requisiti ex artt. 80 e 83 D.lvo 50/2016: atti per approvazione spesa, determinazioni a contrarre per lavori, servizi compresi incarichi professionali, e forniture, atti di liquidazione, monitoraggio stato dei pagamenti e delle fatture emesse dalle ditte fornitrici, approvazioni avvisi compresi atti per pubblicazioni, lettere di invito, procedure espropriative compreso decreto esproprio</p>	Carenza personale rispetto agli adempimenti	90%
	<p><b>Ob.5c</b>  Supporto amministrativo ai Servizi Tecnici - Redazione e gestione di tutti i provvedimenti e gli atti amministrativi riferibili agli affidamenti, gestione procedure relative alla programmazione biennale e triennale, affidamenti tramite piattaforma MEPA, verifica permanenza requisiti ex artt. 80 e 83 D.lvo 50/2016: attività conseguente alle aggiudicazioni di lavori, servizi e forniture, incarichi professionali, approvazione perizie di variante e suppletive, predisposizione di certificazioni e attestazioni nonché autorizzazioni al subappalto</p>	Carenza personale rispetto agli adempimenti	80%

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2023
Segue Funzione Contratti, Contenzioso, Supporto Amministrativo Servizi Tecnici	<b>Ob.6</b> Gestione adempimenti piattaforme ANAC, BDAP, Osservatorio Regionale, MIT ecc.	Carenza personale rispetto agli adempimenti. Questo obiettivo ha scontato la più pressante esigenza di raggiungere gli altri obiettivi ed in particolare l'obiettivo 7 "Rendicontazione finanziamenti"	40%
	<b>Ob.8</b> Gestione richieste occupazione suolo pubblico: concessioni, licenze, autorizzazioni, nulla osta e pareri negativi, volture, verifica cauzioni prestate	Carenza personale rispetto agli adempimenti	90%
	<b>Ob.9</b> Autorizzazione cartelli pubblicitari	Carenza personale rispetto agli adempimenti	80%
Ufficio Avvocatura	<b>Ob.1</b> Attività giudiziale	Mancanza della figura di Avvocato cui affidare la gestione delle vertenze. Nessuna assegnazione di personale in sede di trasferimento dell'ufficio	L'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze
	<b>Ob.2a</b> Attività stragiudiziale: rilascio pareri	Mancanza della figura di Avvocato cui affidare la gestione delle vertenze. Nessuna assegnazione di personale in sede di trasferimento dell'ufficio	L'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze
	<b>Ob.2b</b> Attività stragiudiziale: varie - recupero crediti, pratiche assicurative, transazioni, attività trasversali necessarie (ad es: pagamento imposta di registro atti giudiziari), ecc.	Mancanza della figura di Avvocato cui affidare la gestione delle vertenze. Nessuna assegnazione di personale in sede di trasferimento dell'ufficio	L'Ufficio Contratti ha garantito il rispetto di tutte le scadenze

## **ALLEGATO 4**

### **SINTESI PROTOCOLLO RECLAMI**



## **PROTOCOLLO RECLAMI E SEGNALAZIONI 2023**

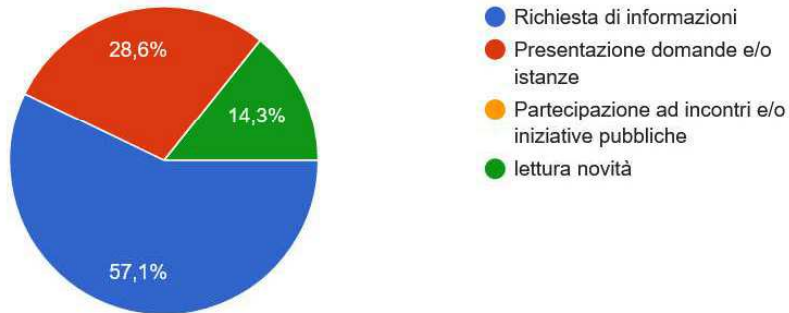
Numero	Data	Richiedente	Oggetto	Ufficio Competente	Protocollo	Esito
1	10/01/2023	Bon Marco	Presenza di rifiuti lungo SP 32 dir	Viabilità		Non di nostra competenza, inoltrato ad ANAS – risposta di ANAS 30.01.2023
2	09/01/2023	LICEO delle SCIENZE UMANE "BELLINI"	Segnalazione criticità parcheggio	Edilizia		Risposto con prot. 610
3	30/01/2023	Anna Gramitto Ricci	Segnalazione in merito ad abbandono rifiuti	Viabilità	2329	
4	06/02/2023	Anna Quagliato	Segnalazione in merito al ponte sul Rio Mologna a Grignasco	Viabilità	3022	
5	09/03/2023	Avv. Christian Peretti	Segnalazione in merito alla presenza di nutrie nell'area imbarco battello a Pella	Caccia e Pesca	6491	
6	10/04/2023	Graziella Nestasio	Richiesta istituzione piazzole a Trecate	Viabilità		Risposto tramite email da uff. viabilità
7	26/04/2023	Andrea Montauti	Segnalazione in merito alla presenza di rifiuti dispersi sul ciglio stradale lungo SP 31	Viabilità	11706	Risposto tramite email da uff. Viabilità
8	26/04/2023	Maria Giuseppina Pello'	Segnalazione in merito al dissesto strada provinciale per Sozzago da Cerano	Viabilità	11707	
9	28/04/2023	Polizia Municipale di Cameri	Segnalazione vegetazione c/o SP2, altezza svincolo tangenziale Cameri-Veveri	Viabilità	12127	Risposto con prot. 12236
10	28/04/2023	Sergio dall'Ara	Segnalazione vegetazione c/o SP2, altezza svincolo tangenziale Cameri-Veveri	Viabilità	12135	
11	28/04/2023	Daniele Luini	Segnalazione erba alta svincolo tra Lumellogno, corso Vercelli, Casalgiate	Viabilità	12137	
12	03/05/2023	Assistente di P.L. Marco TONCELLI	Segnalazione erba alta S.P svincoli Lumellogno	Viabilità	12549	Risposto - Non di competenza provinciale ma ANAS
13	22/05/2023	Alberto Sacchi	Segnalazione piante pericolose lungo la strada da Suno a Bogogno	Viabilità	14757	

14	12/06/2023	Daniele Luini	Segnalazione erba alta svincoli uscite tangenziale zona Bicocca, zona Villaggio Dalmazia	Viabilità	17313	Risposto - Non di competenza provinciale ma ANAS
15	22/06/2023	Giovanni Erbetta	Segnalazione erba alta	Viabilità	18734	
16	03/07/2023	Piera e Rino Solda	Sussidi sociali e denuncia e querela	Ufficio Pari Opportunità		Risposto - non di competenza provinciale
17	13/07/2023	Lorena Ferraris	Segnalazione pericolosità SP14	Viabilità	21095	Risposto tramite email da uff. viabilità
18	13/07/2023	Luigi Fontaneto	Segnalazione SP 20 tra Barengo e Agnellengo	Viabilità	21261	Trasmesso nota prot. 21935.20-07-2023
19	18/07/2023	Ag Sc Silvia De Porcellinis	Segnalazione segnaletica verticale abbattuta sita al margine destro sulla SP83 intersezione SS32	Viabilità	21713	
20	04/08/2023	Antonino Lanzetta	Segnalazione in merito alla strada da Cameri a Novara, in corrispondenza dello sbocco della tangenziale, con provenienza da Arona	Viabilità	23829	Risposto - Non di competenza provinciale ma ANAS
21	07/08/2023	Ferraris	Segnalazione erba alta SP 16	Viabilità	23833	Risposto tramite email da uff. viabilità
22	28/08/2023	Marco Aietti	Situazione pista ciclabile Agogna-Via Fleming	Viabilità	25401	Risposto - Non di competenza provinciale
23	13/09/2023	Geom. Alberto Benedetti	Richiesta caditoie per raccolta acqua piovana c/o rotonda Carpignano Sesia	Viabilità	26973	
24	21/09/2023	Alessandro Clemente	Intervento per problemi di viabilità sulla strada provinciale SP 19 in corrispondenza dell'incrocio tra via Cavour 4 (sp 19) e via Bono (sp 19/a) nel Comune di Vaprio D'Agogna	Viabilità	27979	
25	21/09/2023	Marco Riva	Segnalazione erba alta lungo la strada verso Borgolavezzaro	Viabilità	27985	
26	06/10/2023	Matteo Verroca	Segnalazione mancata manutenzione strada provinciale 229/1 tra Borgomanero e Fontaneto d'Agogna	Pervenuta da ufficio contratti		Risposto che è di competenza Anas
27	17/10/2023	Fabrizio Cerr	Sporczia, abbandono, rifiuti e degrado aree adiacenti Istituto Tecnico "P. Nervi" di Via San Bernardino	Edilizia	30642	
28	20/10/2023	Pierangelo Zanotto	Pericolosità SP Cameri-Galliate	Viabilità	31174	
29	24/11/2023	Cordini Gian Maria e Cordini Fulvio	Segnalazione problemi a seguito lavori per allacciamento gas su SP 45	Viabilità	34448	
30	27/11/2023	Graziella Nestasio	Segnalazione cartelli stradali divelti dal vento	Viabilità	34547	

## **ALLEGATO 5**

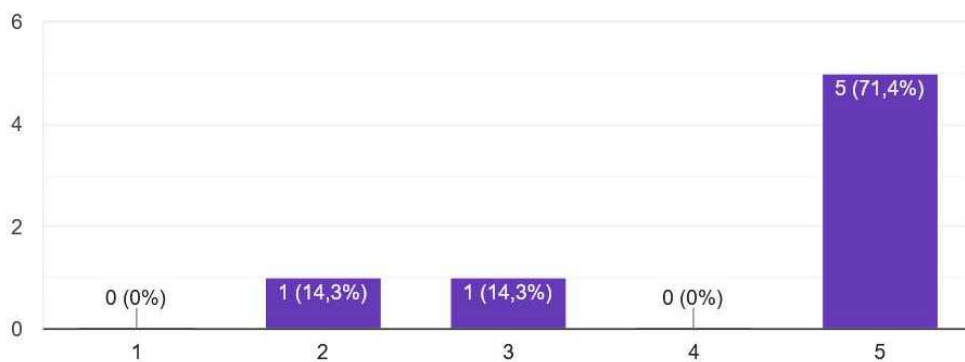
**SINTESI ESITO RESTITUZIONE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

1. Qual è stata la motivazione prevalente del suo contatto con la Provincia di Novara? (indicare una sola risposta, inerente la motivazione prevalente)



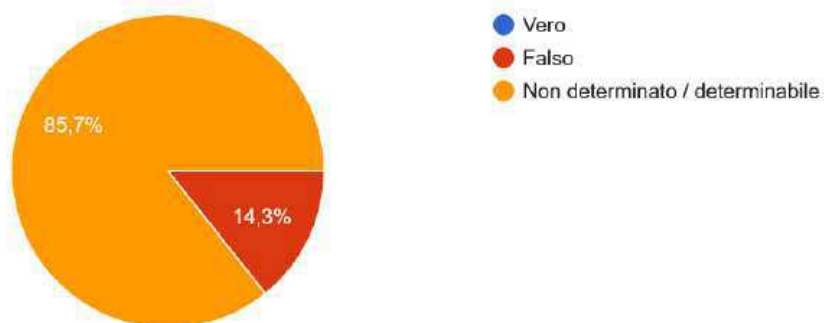
### Giudizio complessivo

2. In base alla Sua esperienza, che GIUDIZIO COMPLESSIVO darebbe sull'efficacia dell'attività e dei servizi offerti dalla Provincia?



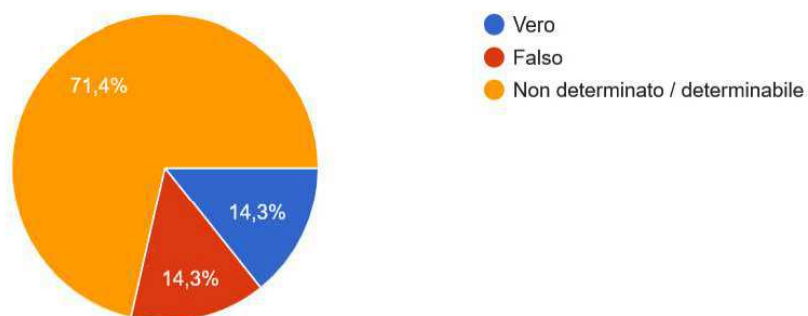
1. Gli operatori sono gentili e disponibili

 Copia



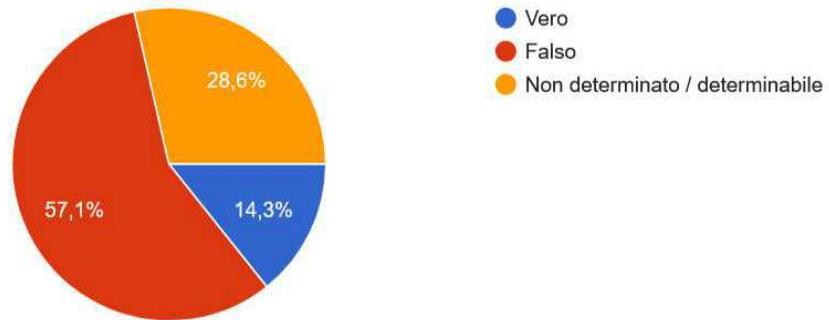
2. Le risposte degli operatori sono chiare ed esaustive

 Copia



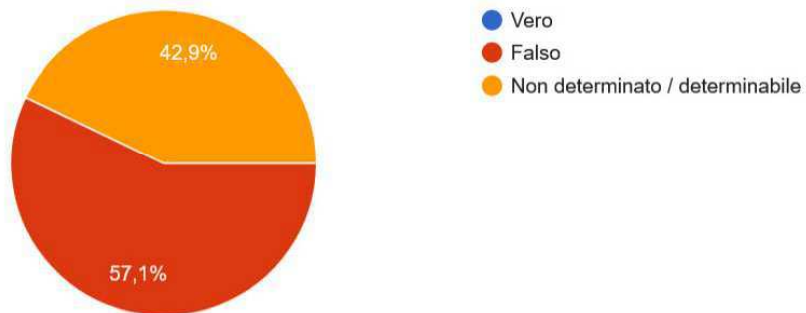
3. Le info sul sito web istituzionale sono comprensibili ed esaurienti

 Copia

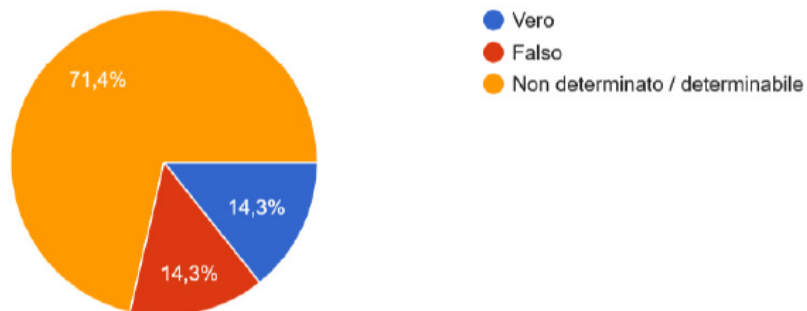


4. La modulistica e gli atti dell'ente sono chiari e facilmente fruibili

 Copia

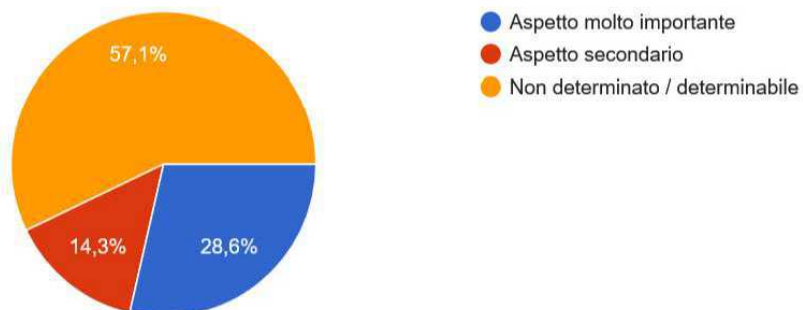


5. L'espletamento delle procedure è svolto secondo trasparenza amministrativa ed avviene in tempi ragionevoli



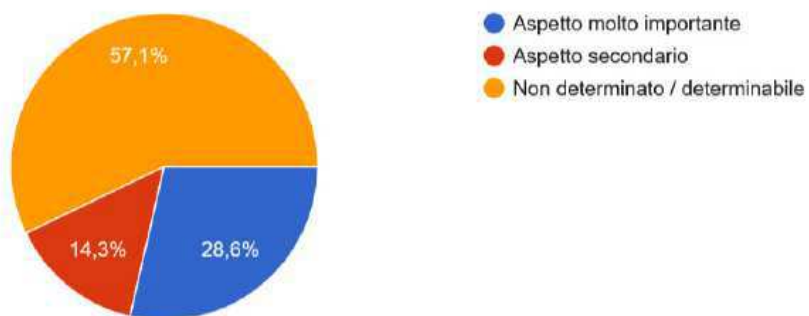
priorità

1. Gentilezza e disponibilità degli operatori



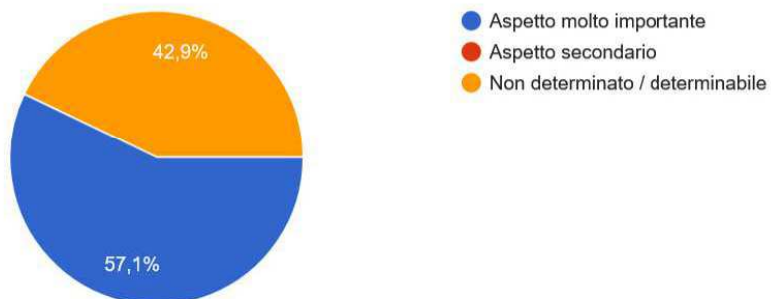
## 2. Risposte chiare ed esaustive da parte degli operatori

 Copia



## 3. Comprensibilità e completezza delle informazioni e degli atti dell'Ente

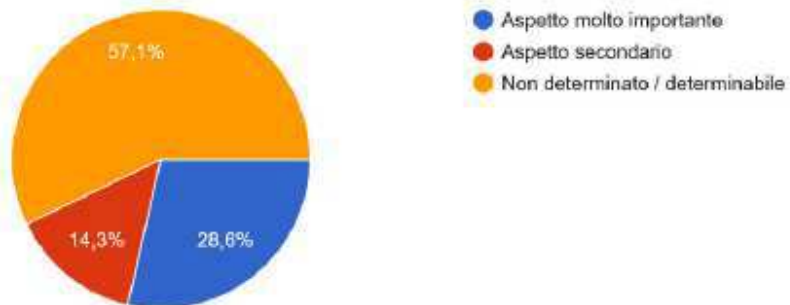
 Copia





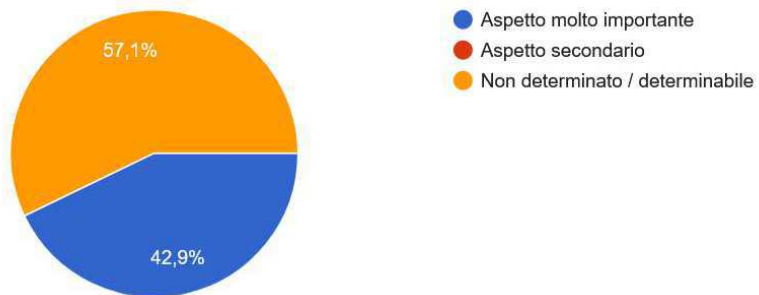
#### 4. Accoglienza e funzionalità degli uffici e sale riunioni

 Copia



#### 5. Espletamento delle procedure secondo trasparenza amministrativa ed in tempi ragionevoli

 Copia



## risorse

6. ritieni che l'amministrazione abbia avuto risorse necessarie per assicurare servizi e funzioni?

 Copia

