

**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 2024**

## **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, 50/2024).

**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 2024**,
- **nella terza si espone una sintesi del conseguimento degli obiettivi** gestionali, strategici e di performance relativi all'anno 2024 unitamente ad un resoconto sulle valutazioni in tema di "soddisfazione dell'utenza" 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 gestionali/di mantenimento/di performance	Amministrazione e dirigenti	PIAO (inclusivo di PEG/PDO/Piano Performance)
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>	Sistema di misurazione e valutazione della performance
RENDICONTAZIONE	Rendicontazione dei risultati e delle prestazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nucleo di Valutazione</li><li>• Dirigenti</li></ul>	Rendicontazione dei risultati su indicatori di performance
	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**

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.

## **IL CONTROLLO DI GESTIONE NELLA VERSIONE NOVELLATA DEL TUEL ED I CONSEGUENTI PUNTI DI CONTATTO CON IL CONTROLLO STRATEGICO**

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.

## 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 2024, 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 2024 è stato condotto a partire dal PIAO: documento fondamentale attraverso il quale, in fase consuntiva, risulta possibile pervenire alla misurazione dei risultati.

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 del Presidente n. 9 del 30.01.2024, successivamente aggiornato con Decreto n. 121 del 17.09.2024), 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 conformità 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 2024, 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 tornare ad 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 collegate all'attuazione del Piano (in primis Reg UE2021/ 241).

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 2024 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 2024, 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 n. 27 del 18.10.2023 con la quale è stato approvato il DUP 2024/2026;
- Deliberazione n. 37 del 22.12.2023 con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il Bilancio di Previsione 2024/2026;
- Decreto del Presidente n. 214 del 22.12.2023 con il quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) per l'esercizio finanziario 2024, 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;
- Decreto del Presidente n. 9 del 30.01.2024 con il quale è stato approvato il Piano Integrato di attività e organizzazione, nell'ambito del quale sono stati elencati gli obiettivi dell'Ente (cfr allegati 4 e 5), ed il successivo aggiornamento con Decreto n. 121 del 17.09.2024.

Si ribadisce che tra i documenti sopra elencati, gli allegati 4 e 5 del PIAO rappresentano evidentemente "la base" per arrivare a controllare il grado di conseguimento degli obiettivi programmati.

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 2024.

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 n. 9 del 30.01.2024 aggiornato con Decreto n. 121 del 17.09.2024.

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.

## **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 2024, 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. GENESI**

Nelle pagine che seguono si troveranno cenni circa gli elementi caratterizzanti la gestione 2024.

Va anzitutto ricordato che la Provincia di Novara, già con decreto 41/2015 aveva 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, adattando (nel tempo) l'approccio metodologico precedentemente adottato, adeguandolo al processo di riorganizzazione interno, conseguente anche (ma non solo) alla Legge 56/2014 ed alla L.R. Regione Piemonte 23/2015.

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.

## **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 richiamare gli appositi paragrafi contenuti nel DUP 2024/2026 di cui alla DCP 27/2023 e nel PIAO, approvato con Decreto presidenziale 9/2024.

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, fra cui quelli connessi ai progetti PNRR in corso.

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 presidenziale 9/2024.

**A chiusura del presente lavoro si sottolinea che tutte le attività ricomprese nei progetti intersettoriali di performance sono state realizzate**, fermo restando che l'obiettivo intersettoriale biennale riguardante l'ingegnerizzazione del modello lettera della Provincia di Novara e avvio fascicolazione elettronica mediante apposito applicativo, con conseguente adeguamento del manuale di gestione documentale è stato conseguito limitatamente alle attività relative al 2024.

**Si fa altresì presente che anche gli obiettivi gestionali/di mantenimento sono stati perlopiù conseguiti, come dettagliatamente documentato in allegato.**

Per informazioni più circostanziate sull'andamento del ciclo si rinvia agli appositi monitoraggi, recepiti con i decreti 110/2024, 111/2024, 11/2025 e 12/2025.

In allegato si riportano altresì 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.

## **LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

Nel corso del 2024 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 2024 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 cronoprogramma relativo al PNRR già nello scorso anno aveva 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 raccogliervi 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.

Da ultimo si riportano i grafici relativi alla restituzione del questionario di gradimento pubblicato sulla home page dell'Ente, per quanto il numero esiguo di coloro che hanno partecipato al sondaggio renda scarsamente significativo il relativo esito.

## **ALLEGATI:**

1. SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESSE NEI PROGETTI INTERSETTORIALI DI PERFORMANCE 2024
2. SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2024
3. MOTIVAZIONI MANCATO RAGGIUNGIMENTO E/O CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2024
4. SINTESI PROTOCOLLO RECLAMI
5. SINTESI ESITO RESTITUZIONE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO



## **ALLEGATO 1**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE NEI  
PROGETTI INTERSETTORIALI DI PERFORMANCE 2024**

## SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2024

### **“Tempestività dei pagamenti”**

Le 10 attività ricomprese nel progetto intersettoriale **“Tempestività dei pagamenti”** sono state oggetto di misurazione in occasione del monitoraggio intermedio (effettuato in relazione alla data del 30.06.2024) e del monitoraggio finale (effettuato in relazione alla scadenza del 31.12.2024).

L'esito di entrambi i monitoraggi è stato recepito con decreto (cfr. rispettivamente decreto 111/2024 e decreto 12/2025).

In occasione del monitoraggio finale, al quale si fa rinvio, è risultato evidente che ognuna delle 10 attività, che vengono qui a seguito elencate, è stata esaurientemente compiuta.

L'obiettivo in oggetto è stato pertanto conseguito.

**Attività 1: Realizzazione di puntuali cronoprogrammi di spesa e rispetto/revisione delle rispettive milestones**

**Attività 2: Tempestiva e puntuale rendicontazione sulle rispettive piattaforme dei lavori realizzati con contributo. Accertamento ed incasso delle risorse trasferite**

**Attività 3: Gestione dei rapporti con i fornitori in modo da governare l'emissione delle fatture in relazione all'effettiva esigibilità dei pagamenti**

**Attività 4: Monitoraggio in itinere della sussistenza e permanenza degli elementi necessari alla liquidazione ed al pagamento delle fatture**

**Attività 5: Quotidiana verifica delle fatture in assegnazione, lavorazione tempestiva delle medesime in modo da evitare che si produca l'accettazione per decorrenza dei termini, allo scopo di snellire e velocizzare le operazioni di pagamento**

**Attività 6: Adozione dei provvedimenti di liquidazione e pagamento tenendo conto anche dei tempi necessari per l'emissione del mandato, in quanto è solo quest'ultima azione che determina l'interruzione dei termini da parte della piattaforma dei Crediti Commerciali**

**Attività 7: Alimentazione dei dati sulla piattaforma dei Crediti Commerciali (PCC)**

**Attività 8: Supporto all'Organo di Revisione in fase di verifica**

**Attività 9: Pubblicazioni sul sito istituzionale dell'Ente, nell'area Amministrazione trasparente**

**Attività 10: Corretta programmazione degli stanziamenti di cassa per il bilancio relativo al triennio successivo**

## **SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESSE NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2024/2025**

### **“Ingegnerizzazione del *modello lettera* della Provincia di Novara e avvio fascicolazione elettronica mediante apposito applicativo, con conseguente adeguamento del manuale di gestione documentale”**

Le 6 attività afferenti l'anno 2024 ricomprese nel progetto intersettoriale **“Ingegnerizzazione del *modello lettera* della Provincia di Novara e avvio fascicolazione elettronica mediante apposito applicativo, con conseguente adeguamento del manuale di gestione documentale”** sono state oggetto di misurazione in occasione del monitoraggio intermedio (effettuato in relazione alla data del 30.06.2024) e del monitoraggio finale (effettuato in relazione alla scadenza del 31.12.2024).

L'esito di entrambi i monitoraggi è stato recepito con decreto (cfr. rispettivamente decreto 111/2024 e decreto 12/2025).

In occasione del monitoraggio finale, al quale si fa rinvio, è risultato evidente che ognuna delle 6 attività, che vengono qui a seguito elencate, è stata compiuta.

L'obiettivo in oggetto è stato pertanto conseguito limitatamente alle attività programmate per il 2024.

### **Attività 1: Studio flusso modello digitale da utilizzare per la corrispondenza**

L'avvio della funzionalità, mediante l'apposito applicativo, della creazione di lettera in partenza/interna presuppone lo studio e l'ingegnerizzazione del flusso.

### **Attività 2: Studio profili**

In seconda istanza l'introduzione del *Modello lettera* comporta la definizione dei profili degli utenti abilitati alla redazione della lettera, al relativo controllo e firma.

Resta inteso che, una volta definiti i ruoli, gli stessi andranno inseriti nell'apposito applicativo ed abbinati adeguatamente agli utilizzatori dello stesso.

### **Attività 3: Individuazione contenuti minimi del modello digitale da utilizzare per la corrispondenza in partenza e corrispondenza interna**

Il progetto è finalizzato ad individuare uno schema univoco per la corrispondenza istituzionale contenente informazioni minime (quali denominazione dell'Amministrazione, logo e Qrcode, indicazione dell'ufficio che ha prodotto il documento, indirizzo completo oggetto del documento, eventuali allegati, etc.) con la definizione di specifici modelli di documenti informatici.

### **Attività 4: Analisi e scelta del formato**

Questa attività riguarderà la scelta dei formati che possano garantire l'accessibilità e la reperibilità del file nel suo ciclo di vita, ai fini della gestione e conservazione.

### **Attività 5: Definizione modalità per acquisizione di visti**

Il progetto si prefigge di indicare le modalità di acquisizione di visti/sigle (*firma debole*) sui documenti in uscita, definendo nuove prassi maggiormente aderenti all'attuale contesto, in modo tale da garantire sia lo snellimento delle procedure che il controllo sulla conformità ed adeguatezza degli atti in uscita.

### **Attività 6: Definizione modello per comunicazioni a doppia firma**

Il progetto si prefigge inoltre di individuare una modalità operativa condivisa qualora la corrispondenza in uscita riporti una firma congiunta.

## SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2024

**“Valorizzazione del capitale umano attraverso la formazione e lo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità del personale dipendente”**

Le 3 attività ricomprese nel progetto intersettoriale **“Valorizzazione del capitale umano attraverso la formazione e lo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità del personale dipendente”** sono state oggetto di misurazione in occasione del monitoraggio intermedio (effettuato in relazione alla data del 30.06.2024) e del monitoraggio finale (effettuato in relazione alla scadenza del 31.12.2024).

L'esito di entrambi i monitoraggi è stato recepito con decreto (cfr. rispettivamente decreto 111/2024 e decreto 12/2025).

In occasione del monitoraggio finale, al quale si fa rinvio, è risultato evidente che ognuna delle 3 attività, che vengono qui a seguito elencate, è stata esaurientemente compiuta.

L'obiettivo in oggetto è stato pertanto conseguito.

**Attività 1: Definizione, a cura dei Dirigenti, di piani formativi individuali del personale assegnato, in considerazione delle seguenti priorità di carattere generale:**

- **partecipazione a comunità di pratica tematiche e trasversali agli enti locali (UPI, IFEL, UPEL, etc...), al fine di rafforzare competenze e capacità attraverso lo scambio e la condivisione di informazioni e conoscenze, la progettazione di soluzioni innovative e la messa a fattor comune di esperienze applicative**
- **partecipazione a percorsi formativi tesi a sviluppare le competenze trasversali**
- **partecipazione a percorsi formativi promossi dal Dipartimento della funzione pubblica, anche attraverso la piattaforma Syllabus, su tematiche connesse ai processi di transizione digitale, ecologica e amministrativa**

**Attività 2: Monitoraggio in itinere, a cura dei Dirigenti, del grado di completamento delle attività formative previste dei piani individuali del personale assegnato**

**Attività 3: Tempestiva e puntuale rendicontazione all'Ufficio Personale sulle attività formative realizzate da ciascun singolo dipendente**

## **SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICOMPRESE NELL'OBIETTIVO INTERSETTORIALE DI PERFORMANCE 2024**

### **“Valorizzazione dell'integrità e delle forme di partecipazione attraverso la promozione della trasparenza dell'attività amministrativa dell'Ente”**

Le 4 attività ricomprese nel progetto intersettoriale “**Valorizzazione dell'integrità e delle forme di partecipazione attraverso la promozione della trasparenza dell'attività amministrativa dell'Ente**” sono state oggetto di misurazione in occasione del monitoraggio intermedio (effettuato in relazione alla data del 30.06.2024) e del monitoraggio finale (effettuato in relazione alla scadenza del 31.12.2024).

L'esito di entrambi i monitoraggi è stato recepito con decreto (cfr. rispettivamente decreto 111/2024 e decreto 12/2025).

In occasione del monitoraggio finale, al quale si fa rinvio, è risultato evidente che ognuna delle 4 attività, che vengono qui a seguito elencate, è stata esaurientemente compiuta.

L'obiettivo in oggetto è stato pertanto conseguito.



**Attività 1: Ricognizione - a cura dei Responsabili dell'individuazione, dell'elaborazione e della trasmissione dei dati individuati nell'Allegato 3 al PIAO 2024-2026 - del grado di assolvimento degli obblighi di pubblicazione di rispettiva competenza in termini di:**

- pubblicazione
- completezza del contenuto
- completezza rispetto agli uffici
- aggiornamento
- apertura del formato

**Attività 2: Sulla scorta delle risultanze della predetta attività ricognitiva, attivazione dei flussi informativi necessari a colmare le eventuali carenze rilevate, nonché a migliorare la qualità dei dati pubblicati**

**Attività 3: Supporto - da parte del Responsabile della pubblicazione dei dati individuato nell'Allegato 3 al PIAO 2024-2026 - alle diverse strutture nella messa in pratica dei predetti flussi informativi**

**Attività 4: Tempestiva e puntuale rendicontazione al RPCT sugli adeguamenti/aggiornamenti apportati ai dati pubblicati in Amministrazione trasparente**

## **ALLEGATO 2**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI  
OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2024**

**SINTESI DEL LIVELLO DI REALIZZAZIONE (ESPRESSO IN PERCENTUALE) DEGLI OBIETTIVI GESTIONALI/STRATEGICI 2024**

<b>FUNZIONE AFFARI ISTITUZIONALI (SEGRETERIA, PROTOCOLLO, ARCHIVIO, SUPPORTO AMMINISTRATIVO ORGANI ISTITUZIONALI)</b>			
<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Attività connesse all'iter degli atti amministrativi	75%	100%
Ob.2	Attività di assistenza agli organi dell'Ente	On	On
Ob.3	Gestione delle convocazioni delle Commissioni Consiliari Permanenti e della Conferenza Capigruppo	On	On
Ob.4a	Estrazione atti ai fini di controlli interni: sorteggio con cadenza bimestrale nella misura pari ad almeno il 10% del totale degli atti (decreti, delibere, determine e atti a valenza esterna non riconducibili alla tipologia delibere/determine/decreto) effettuato mediante apposito ausilio informatico (generatore numero casuale). Predisposizione verbale con le risultanze del sorteggio. Comunicazione ad ogni Dirigente dei provvedimenti estratti al fine dell'acquisizione degli atti e dei relativi fascicoli	50%	100%
Ob.4b	Estrazione atti ai fini di controlli interni: supporto all'attività di controllo	On	On
Ob.5	Attività connesse alla nomina dei rappresentanti provinciali in enti, aziende, istituzioni	On	On
Ob.6a	Attività connesse al ciclo delle performance: attività, in collaborazione con il Settore Risorse, relativa alla individuazione degli obiettivi di performance	On	On
Ob.6b	Attività connesse al ciclo delle performance: svolgimento delle attività connesse all'acquisizione ed elaborazione dati intese ad un sistema di reporting interno degli obiettivi	50%	100%
Ob.7a	Attività connesse allo svolgimento della funzione di conservazione dei documenti informatici: attività connessa alla definizione degli accordi finalizzati alla conservazione dei documenti informatici e relativi atti consequenziali	Off	On
Ob.7b	Attività connesse allo svolgimento della funzione di conservazione dei documenti informatici: monitoraggio riversamento in PARER/Sacer di: - registri giornalieri di protocollo - tutti i provvedimenti amministrativi inseriti nella procedura Sfera nel 2023 e fino ad ottobre 2024	50%	100%
Ob.8	Adempimenti connessi agli obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici previsti dal D.Lgs 33/2013	Attività in corso, ma non completata in relazione alla difficoltà nell'ottenere riscontro alle richieste di trasmissione dati	On
Ob.9	Attività di segreteria del Segretario Generale	On	On
Ob.10a	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in partenza per la corrispondenza a firma degli amministratori	100%	100%
Ob.10b	Gestione protocollo e corrispondenza: protocollo in arrivo per tutto l'Ente	50%	100%
Ob.10c	Gestione protocollo e corrispondenza: gestione piattaforma fattura elettronica	50%	100%
Ob.11	Gestione archivio	On	On
Ob.12	Supporto all'attività del Presidente	On	On
Ob.13	Adempimenti connessi allo svolgimento delle elezioni del Consiglio Provinciale	Off	On

**FUNZIONE TUTELA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1a	Autorizzazioni in materia di rifiuti: istruttoria e/o rilascio dei provvedimenti art. 208 D.Lgs. 152/06	100%	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	100%	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	50%	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	Nessuna istanza pervenuta	Nessuna istanza pervenuta
Ob.5sub2	Autorizzazioni integrate ambientali (A.I.A.): riesami/modifiche di installazioni esistenti	50%	100%
Ob.6	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA, preavalutazione art.6 comma 9)	100%	100%

**FUNZIONE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E ACQUE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Pareri pianificazione/urbanistica	100%	100%
Ob.2	Pareri in Conferenza di Copianificazione/Conferenza di Servizi	50%	100%
Ob.3	Partecipazioni in Conferenza di Copianificazione/Conferenza di Servizi	100%	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	75%	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	Nel semestre non sono pervenute istanze di autorizzazione provvisoria	Nell'anno non sono pervenute istanze di autorizzazione provvisoria
Ob.6	Concessioni di derivazione d'acqua	100%	100%
Ob.7	Autorizzazioni provvisorie alla derivazione, subingressi, chiusure pozzi, rinunce di derivazioni, restituzioni cauzioni	90%	100%
Ob.8	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA, prevalutazione art. 6 comma 9)	50%	100%

**FUNZIONE SVILUPPO ECO-SOSTENIBILE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</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	100%	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 olii minerali/provvedimenti connessi	100%	100%
Ob.3	Procedure di compatibilità ambientale (VIA, verifica di assoggettabilità alla VIA, preavalutazione art. 6 comma 9)	100%	100%
Ob.4	Progetto CUSIO 2030 - gestione atti amministrativi	100%	100%

**FUNZIONE POLIZIA PROVINCIALE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Attuazione n. 4 piani di contenimento fauna selvatica (cinghiali, cornacchie, colombi, nutrie)	50%	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)	100%	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 parzialmente
Ob.9a	Utilizzo dei Varchi letture targhe ai fini di polizia giudiziaria: servizio di vigilanza presso i portali di proprietà della Provincia	75%	100%
Ob.9b	Utilizzo dei Varchi letture targhe ai fini di polizia giudiziaria: risposta alle richieste di organi di PG (interne o esterne)	Fatto	Fatto

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

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</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	75%	100%
Ob.3	Aggiornamento Banca Dati Attività Estrattive regionale (BDAE)	0%	0%
Ob.4	Gestione degli oneri residuali del diritto di escavazione ex c.7 art.26 L.R. 23/2016	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%
Ob.7a	Attivazione servizio di vigilanza attività estrattive: istituzione del gruppo di lavoro	Fatto	Fatto
Ob.7b	Attivazione servizio di vigilanza attività estrattive: ispezioni in cava	100%	100%



**UFFICIO CACCIA E PESCA**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
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	100%	100%
Ob.1d	Rilascio di autorizzazioni provvedimenti e concessioni: esami venatori	Non 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	Non fatto	Fatto
Ob.2sub3	Convenzioni con Parchi e Riserve Naturali per attività di protezione naturalistica e vigilanza	Non fatto	Fatto
Ob.2sub4	Convenzioni con Associazioni per la gestione della fauna ittica	Non fatto	Non fatto
Ob.2sub5	Convenzioni con Macelli per la gestione della fauna selvatica oggetto di contenimento	Fatto	Fatto
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%

segue UFFICIO CACCIA E PESCA

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.6a	Progetto CUSIO 2030 - Gestione e attività tecnica: rendicontazione tecnica ed economica nei tempi previsti	2 Atti	3 Atti con rendicontazione sospesa
Ob.6b	Progetto CUSIO 2030 - Gestione e attività tecnica: affidamento lavori previsti nel progetto	100%	100%

**UFFICIO PROTEZIONE CIVILE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Sistema di allertamento	100%	100%
Ob.2	Contatti di Emergenza	50%	100%
Ob.3	Programma e Piano Provinciale integrato di Protezione Civile	Approvazione in Commissione Ambiente	Approvazione in Commissione Ambiente
Ob.4	Gestione servizio reperibilità H24 svolto da personale regionale e provinciale	100%	100%

**FUNZIONE RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Predisposizione di bilancio di previsione e rendiconto	50%	100%
Ob.2	Gestione entrate e spese correnti, istruttoria volta alla resa dei pareri di regolarità contabile	50%	100%
Ob.3	Predisposizione ed invio telematico di certificazioni contabili e fiscali. Rendicontazioni ed audit	50%	100%
Ob.4	Gestione cassa economale, servizi economali, tenuta inventario beni mobili	50%	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	50%	100%
Ob.6	Gestione dei tributi di competenza provinciale	50%	100%
Ob.7	Gestione degli adempimenti relativi alle società partecipate	50%	100%
Ob.8	Mantenimento degli standard qualitativi in essere, attraverso un'adeguata gestione delle variabili connesse alla continua evoluzione normativa	50%	100%
Ob.9	Supporto ai Settori Tecnici nel raggiungimento degli obiettivi connessi al PNRR	50%	100%

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

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
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	50%	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	50%	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	50%	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	50%	100%
Ob.1e	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione dei procedimenti disciplinari e del contenzioso in materia di personale	50%	100%
Ob.1f	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione degli adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza	50%	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	50%	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	50%	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	50%	100%
Ob.1l	Adempimenti relativi alla gestione del personale: pubblicazione di atti all'albo pretorio on line	50%	100%
Ob.1m	Adempimenti relativi alla gestione del personale: gestione procedure concorsuali	50%	100%
Ob.2	Adempimenti relativi alla gestione del servizio di anticamera	50%	100%
Ob.3a	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sistemistica sistema informativo anche in ottemperanza della normativa sulla protezione dei dati personali	50%	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	50%	100%
Ob.3c	Adempimenti relativi alla gestione del sistema informativo: gestione sito internet anche in ottemperanza della normativa sulla protezione dei dati personali	50%	100%

**FUNZIONE URP ASSISTENZA AMMINISTRATIVA ENTI LOCALI, SUA (STAZIONE UNICA APPALTANTE), POLITICHE COMUNITARIE**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Informazioni sui servizi, accesso agli atti e gestione reclami	50%	100%
Ob.2	Ricerca e studio di programmi europei, nazionali e regionali e fondazioni per verificare possibilità di finanziamento	50%	50%
Ob.3	Gestione delle gare di appalto per i Comuni in qualità di SUA e per la Provincia quale stazione appaltante	50%	100%

**UFFICIO TURISMO, CULTURA, SPORT**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Attività statistica, tenuta di albi ed elenchi. Riconoscimento Comuni turistici	50%	100%
Ob.2	Coordinamento turistico e valorizzazione del territorio	50%	100%
Ob.3	Agenzie di viaggio e professioni turistiche, corsi di formazione e aggiornamento per operatori turistici	50%	100%
Ob.4	Adesione a istituzioni culturali e turistiche	50%	100%
Ob.5	Assegnazione palestre e impianti sportivi di proprietà provinciale, sportello sport e impiantistica sportiva	50%	100%

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

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1a	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: interventi per realizzare nuovi indirizzi scolastici al fine di razionalizzare l'offerta formativa	50%	100%
Ob.1b	Attività relative all'organizzazione della rete scolastica: predisposizione del piano provinciale di organizzazione della rete scolastica e dell'offerta formativa integrata	50%	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	50%	100%
Ob.2b	Gestione servizi assistenza e trasporto disabili scuole medie superiori: servizio trasporto e assistenza studenti disabili	50%	100%
Ob.3	Iniziative e progetti con le scuole	50%	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	50%	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	50%	100%
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	50%	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	50%	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 antiviolenza	50%	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	50%	100%
Ob.5	Progetti per i giovani	50%	100%



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

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Gestione delle attività amministrative discendenti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza	100%	100%
Ob.2a	Gestione delle procedure volte alla sottoscrizione dei contratti e ai conseguenti adempimenti: redazione atti pubblici, scritture private, lettere commerciali, gestione fase di sottoscrizione disciplinari, convenzioni, accordi ecc.; verifica, tenuta, svincolo polizze fidejussorie, registrazione telematica degli atti, tenuta e gestione del repertorio	100%	100%
Ob.2b	Gestione delle procedure volte alla sottoscrizione dei contratti e ai conseguenti adempimenti: gestione e rendicontazione bollo virtuale su apposita piattaforma presso Agenzia delle Entrate	100%	100%
Ob.3a	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%
Ob.3b	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.3c	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.3d	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.3e	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.4	Gestione patrimonio e affitti	100%	100%
Ob.5	Gestione concessioni demaniali	100%	100%
Ob.6a	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 verifica requisiti richiesti dal D.lvo 36/2023 ed attività a queste correlate	100%	100%

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

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.6b	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	100%	100%
Ob.6c	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	100%	100%
Ob.7	Gestione adempimenti piattaforme ANAC, BDAP, Osservatorio Regionale, MIT ecc.	50%	50%
Ob.8	Rendicontazione finanziamenti diversi da PNRR	100%	100%
Ob.9	Gestione richieste occupazione suolo pubblico: concessioni, licenze, autorizzazioni, nulla osta e pareri negativi, volture, verifica cauzioni prestate	80%	80%
Ob.10	Autorizzazione cartelli pubblicitari	80%	80%
Ob.11	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.12	Mantenimento dell'aggiornamento normativo	On	On
Ob.13	Formazione del personale	On	On
Ob.14	Gestione pratiche ufficio avvocatura	100%	100%

**FUNZIONE VIABILITA'**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</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	100%	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	100%	100%
Ob.2	Gestione catasto strade	100%	100%
Ob.3	Concessioni e nulla osta di occupazioni di suolo pubblico e autorizzazioni e nulla osta per posa cartelli pubblicitari	80%	80%
Ob.4	Ordinanze ed autorizzazioni	100%	100%
Ob.5	Manutenzione ordinaria	100%	100%
Ob.6	Vigilanza e controllo	60%	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	80%	100%
Ob.13	Supporto all'attività di professionisti esterni	On	On
Ob.14	Attività di supporto alla 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	Espressioni di pareri richiesti da PA, pareri VIA, VAS, Commercio, ecc. ecc.	100%	100%
Ob.18	Gestione in economia di lavori, forniture e servizi per manutenzione strade di competenza provinciale	50%	100%
Ob.19	Attività di gestione e monitoraggio infrastrutture viarie	50%	100%

**FUNZIONE EDILIZIA E PATRIMONIO**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Gestione delle attività inerenti la realizzazione degli interventi di manutenzione straordinaria ed efficientamento energetico delle scuole superiori di competenza della Provincia di Novara finanziati con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza	On	On
Ob.2	Verifica documentazione attinente al patrimonio immobiliare al fine di consentire una consapevole previsione di interventi e soluzioni strategiche – 2^ anno	On	On
Ob.3	Attività di verifiche ed accertamenti con sopralluoghi e/o valutazioni tecniche a seguito di richieste degli istituti scolastici	100%	100%
Ob.4	Gestione in economia di lavori forniture e servizi per manutenzione edifici di competenza provinciale	50%	100%
Ob.5	Gestione attività tecnico contabile	60%	100%
Ob.6	Progettazione Interventi	100%	100%
Ob.7	Gestione attività tecnico/documentale per ottenimento di autorizzazioni, titoli abilitativi per lo svolgimento dell'attività edile	On	On
Ob.8	Attività di supporto alla progettazione esterna	On	On

**INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE IN MATERIA DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</b>
Ob.1	Supporto a gruppo di lavoro territori virtuosi	On	On
Ob.2	Gestione progetto Vie Verdi d'Acqua	On	On

**UFFICIO TRASPORTI**

<b>Obiettivo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>I monitoraggio 30/06/2024</b>	<b>II monitoraggio 31/12/2024</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. Iscrizione nell'Elenco Nautico e il rilascio dei contrassegni identificati per i natanti non immatricolati che navigano sui laghi Verbano (Maggiore) e Ceresio, ai sensi della Legge 15/11/2011 n. 203 e dell'art. 17 del Regolamento internazionale per la navigazione sui laghi Verbano (Maggiore) e Ceresio	80%	100%
Ob.4	Vigilanza	80%	100%
Ob.5	Esami idoneità professionale per trasporti merci e persone	100%	100%

## **ALLEGATO 3**

**MOTIVAZIONI MANCATO RAGGIUNGIMENTO E/O CRITICITA' AFFRONTATE IN SEDE  
DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2024**

**MOTIVAZIONE MANCATO RAGGIUNGIMENTO E/O CRITICITA' AFFRONTATE  
IN SEDE DI PERSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2024**

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2024
Funzione Tutela e Valorizzazione Ambientale	<b>Ob.5 sub1</b> Autorizzazioni integrate ambientali (A.I.A.): autorizzazione nuove installazioni	Nessuna istanza pervenuta	0%
Funzione Pianificazione Territoriale e Acque	<b>Ob.5c</b> 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	Nell'anno non sono pervenute istanze di autorizzazione provvisoria	0%
Funzione Polizia Provinciale	<b>Ob.7</b> Gestione della fase di riscossione coattiva dei verbali con emissione dei relativi ruoli e gestione dei pagamenti	Non fatta visto il ridotto numero di verbali da emettere a ruolo e l'assenza di rischio prescrizione e visto inoltre l'elevato numero di verbali in scadenza di pagamento a inizio 2025	0%
	<b>Ob.8</b> Gestione del gruppo cinofilo	Fatto fino al trasferimento del Dipendente all'uopo preposto	Fatto parzialmente
Ufficio Difesa del suolo con specifico riferimento alle attività estrattive	<b>Ob.3</b> Aggiornamento Banca Dati Attività Estrattive regionale (BDAE)	Per l'avvicendamento del personale l'aggiornamento è stato effettuato con tempistiche oltre i 60 gg	0%



Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2024
Ufficio Caccia e Pesca	<b>Ob.2sub4</b> Convenzioni con Associazioni per la gestione della fauna ittica	E' stata effettuata la manifestazione di interesse mantenuta pubblicata a lungo per garantire la massima partecipazione	Non fatto
	<b>Ob.6a</b> Progetto CUSIO 2030 - Gestione e attività tecnica: rendicontazione tecnica ed economica nei tempi previsti	La rendicontazione economica di fine anno 2024 è sospesa in attesa della documentazione dei partner	3 Atti
Ufficio Protezione Civile	<b>Ob.3</b> Programma e Piano Provinciale integrato di Protezione Civile	In corso approvazione Prefettura	Approvazione in Commissione Ambiente
Funzione URP Assistenza Amministrativa Enti Locali, SUA (Stazione Unica Appaltante), Politiche Comunitarie	<b>Ob.2</b> Ricerca e studio di programmi europei, nazionali e regionali e fondazioni per verificare possibilità di finanziamento	La mancata sostituzione della dipendente assente per maternità ed il completo svuotamento dell'Ufficio Politiche Comunitarie ha impedito di realizzare con regolarità il notiziario	50%
Funzione Contratti, Contenzioso, Supporto Amministrativo Servizi Tecnici	<b>Ob.7</b> Gestione adempimenti piattaforme ANAC, BDAP, Osservatorio Regionale, MIT ecc.	Criticità per Osservatorio Regionale	50%
	<b>Ob.9</b> Gestione richieste occupazione suolo pubblico: concessioni, licenze, autorizzazioni, nulla osta e pareri negativi, volture, verifica cauzioni prestate	Carenza di personale addetto	80%

Funzione/Ufficio	Obiettivo	Criticità	Livello raggiungimento obiettivo al 31/12/2024
segue Funzione Contratti, Contenzioso, Supporto Amministrativo Servizi Tecnici	<b>Ob.10</b> Autorizzazione cartelli pubblicitari	Carenza di personale addetto	80%
Funzione Viabilità	<b>Ob.3</b> Concessioni e nulla osta di occupazioni di suolo pubblico e autorizzazioni e nulla osta per posa cartelli pubblicitari	Carenza di personale addetto	80%

## **ALLEGATO 4**

### **SINTESI PROTOCOLLO RECLAMI**

## **PROTOCOLLO RECLAMI E SEGNALAZIONI 2024**

<b>Numero</b>	<b>Data</b>	<b>Richiedente</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Ufficio Competente</b>	<b>Protocollo</b>	<b>Esito</b>
1	17/01/2024	Luigi Fontaneto	SEGNALAZIONE ALBERI ABBATTUTI - FONTANETO D'AGOGNA SP 229 - TRA PIZZERIA AMICI MIEI E NEGOZIO FIORI AL TUO GARDEN			Non di competenza provinciale – inoltrato ad ANAS
2	12/02/2024	Manzetti Roberto	Pericolosità rotonda a Romagnano Sesia	Viabilità	3372	Effettuato sopralluogo
3	01/03/2024	Lorena Ferraris	Buca lungo la SP 12 km 3-4	Viabilità	5444	Risposto da viabilità che mandavano sorvegliante
4	04/03/2024	Silvia De Porcellinis	Buche lungo la SP 76	Viabilità	5597	Risposto da viabilità che stanno eseguendo il controllo del manto stradale
5	11/03/2024	Coletta Giuseppe	Buche lungo la SP 99 a Olengo	Viabilità	6439	Mandata Impresa manutenzione per la chiusura
6	18/03/2024	Ferraris Lorena	Rifiuti lungo SP 11	Viabilità	7210	Non di competenza provinciale
7	31/03/2024	Mora Roberto	Allagamento cantina Ghemme			Non di competenza provinciale – inoltrato ad ANAS
8	02/04/2024	Maurizio Marchili	Cattiva manutenzione fosso adiacente la recinzione dell'abitazione situata in via Gramsci 11/14 a Prato Sesia	Viabilità	8765	Effettuato sopralluogo
9	03/04/2024	Silvia De Porcellinis	Rimozione vetri SP 83	Viabilità	8815	Mandata Impresa manutenzione per la risoluzione della problematica
10	10/04/2024	Cittadino privato tramite telefonata	Presenza di sterpaglie in Via Liguria	Edilizia	9591	l'intervento è stato effettuato nell'ambito della manutenzione del verde
11	10/04/2024	Luigi Fontaneto	Presenza di pianta che invade la sede stradale in via Isidoro 6 a Bogogno	Viabilità	9594	Mandata Impresa manutenzione per la risoluzione della problematica
12	02/05/2024	Romano Ezio	Segnalazione illuminazione spenta Corso Vercelli dall'uscita di Novara sino al bivio SP9 / SP11	Viabilità		Non di competenza provinciale

13	04/06/2024	Edoardo Paiola	Chiusura SP 11 per ripristino sicurezza			Non di competenza provinciale – inoltrato ad ANAS
14	28/06/2024	Monga Marco	Lavori di manutenzione straordinaria Strada Provinciale 30 di Comignago	Viabilità	17662	Problematica risolta come da email inviata il 06/07/2024 dal sig. Monga
15	08/07/2024	Cittadino privato tramite email	Smaltimento delle acque meteoriche presso rotatoria in via stazione 3 Fontaneto d'Agogna	Viabilità		Non di competenza provinciale – inoltrato ad ANAS
16	13/08/2024	Agente Scelto Silvia De Porcellinis	Ripristino segnaletica verticale abbattuta sulla strada SP83 c/o Procos di Cameri	Viabilità	21975	Mandata Impresa manutenzione
17	02/09/2024	Alberto Sacchi	Erba alta lungo la provinciale Suno/Mezzomerico	Viabilità	23586	Mandata Impresa manutenzione per la risoluzione della problematica
18	13/09/2024	Luigi Fontaneto	Segnalazione piante con fronde molto basse - SP84 Borgomanero-Bogogno e SP23 Bogogno Cressa	Viabilità	24738	Segnalato al Comune
19	16/09/2024	Monia Villani	Segnalazione pericolosità tratti della SP5, SP5/a e SP99 in direzione di Trecate da Sozzago	Viabilità	24906	Ufficio viabilità risposto alla sig.ra con email del 25/09/2024
20	16/09/2024	Pittari Vittorio	Segnalazione decoro urbano in Via Liguria	Edilizia	24917	l'intervento è stato effettuato nell'ambito della manutenzione del verde
21	27/09/2024	Maggioni Daniele	Pericolo allagamento via Gramsci Pombia	Viabilità	26171	Segnalato al Comune
22	17/10/2024	Sara Pippi	Segnalazione problemi con drenaggio SP 131 Talonno di Invorio	Viabilità	28389	Segnalato al Comune
23	31/10/2024	Coletta Giuseppe	Segnalazione strada dissestata	Viabilità	29931	Non di competenza della Provincia, risposto al sig. di rivolgersi ad Anas
24	06/11/2024	Bruna Navazza	Instabilità palo lungo SP 12	Viabilità	30331	
25	08/11/2024	Pittari Vittorio	Segnalazione decoro urbano in Via Liguria	Edilizia	3074126	15/11/2024
26	15/11/2024	Giampiero Marozzi	Segnalazione manto stradale degradato SP 17 al km 8,500	Viabilità	31440	Posata cartellonistica di pericolo. Cantiere di privati
27	09/12/2024	Antonella Meola	Segnalazione malfunzionamento impianto di riscaldamento presso il Liceo Tornielli Bellini	Edilizia	33682	problematica risolta mediante intervento manutentivo
28	09/12/2024	Roberta Ragadale	Segnalazione malfunzionamento impianto di riscaldamento presso il Liceo Tornielli Bellini	Edilizia	33685	problematica risolta mediante intervento manutentivo

## **ALLEGATO 5**

### **SINTESI ESITO RESTITUZIONE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

# Questionario Gradimento 2024

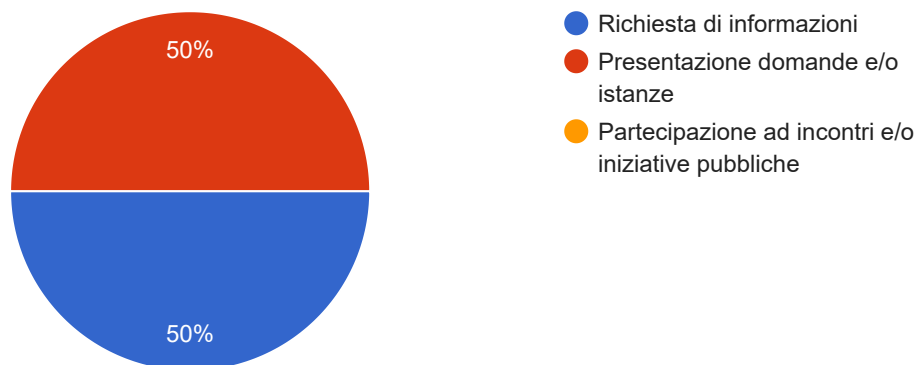
4 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

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

[Copia](#)

4 risposte

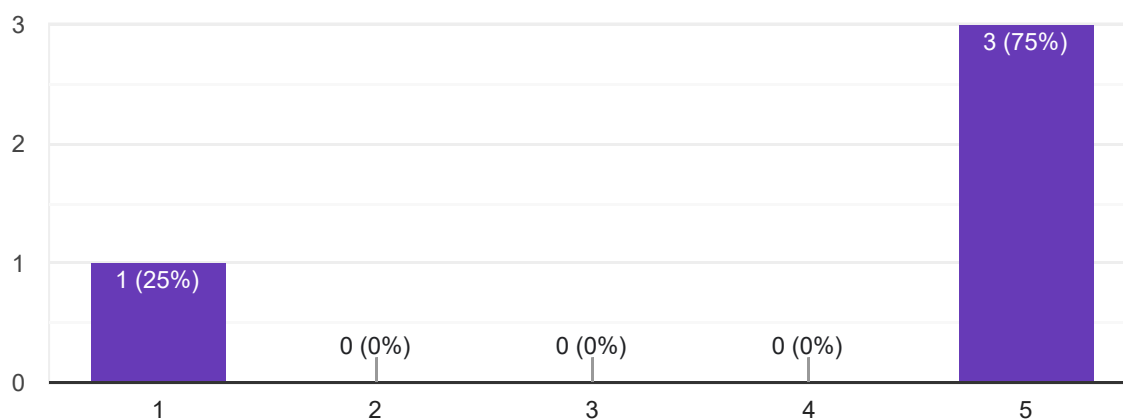


Giudizio complessivo

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

[Copia](#)

4 risposte



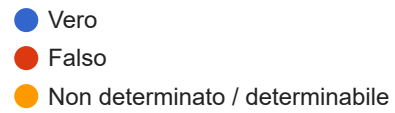
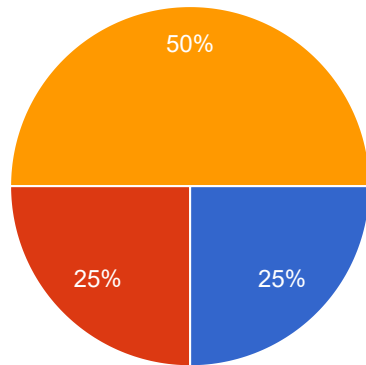
dettaglio



### 1. Gli operatori sono gentili e disponibili

 Copia

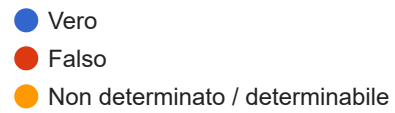
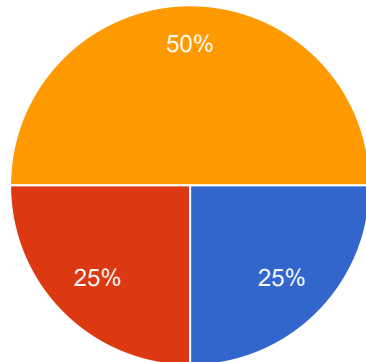
4 risposte



### 2. Le risposte degli operatori sono chiare ed esaustive

 Copia

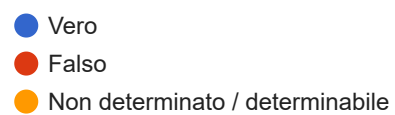
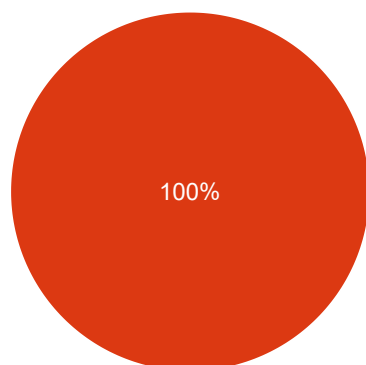
4 risposte



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

 Copia

4 risposte

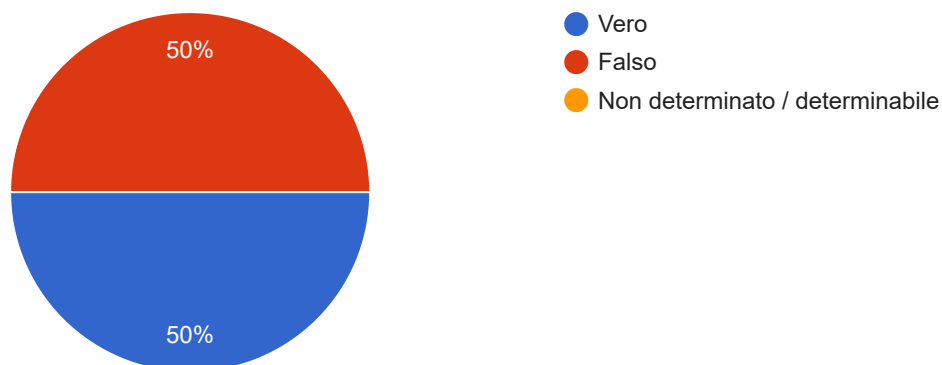




4. La modulistica e gli atti dell'ente sono chiari e facilmente fruibili

 Copia

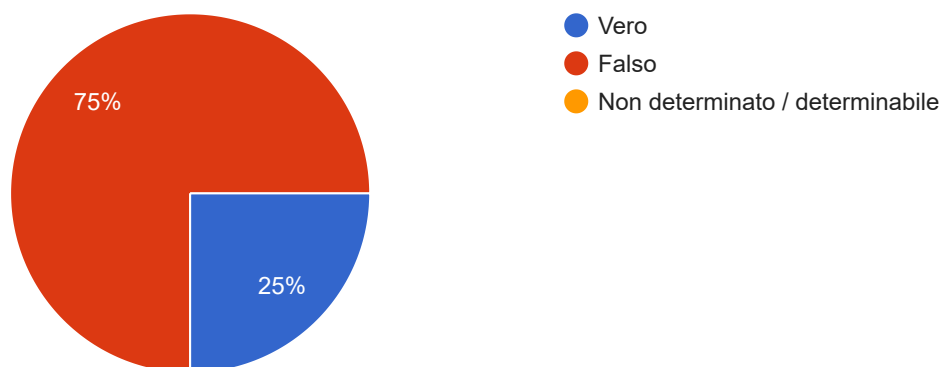
4 risposte



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

 Copia

4 risposte

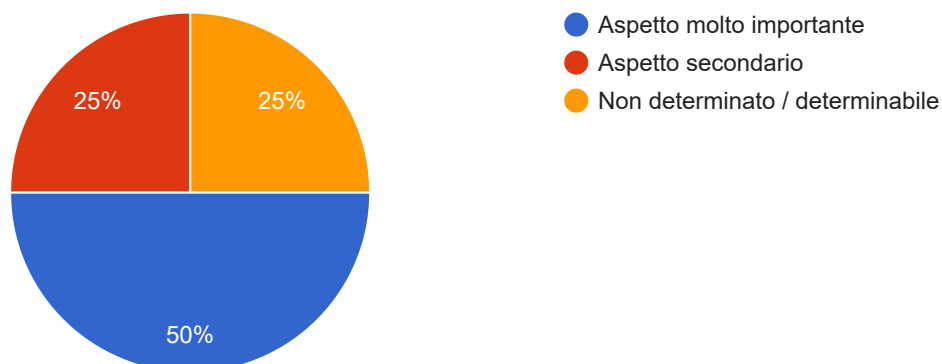


priorità

1. Gentilezza e disponibilità degli operatori

 Copia

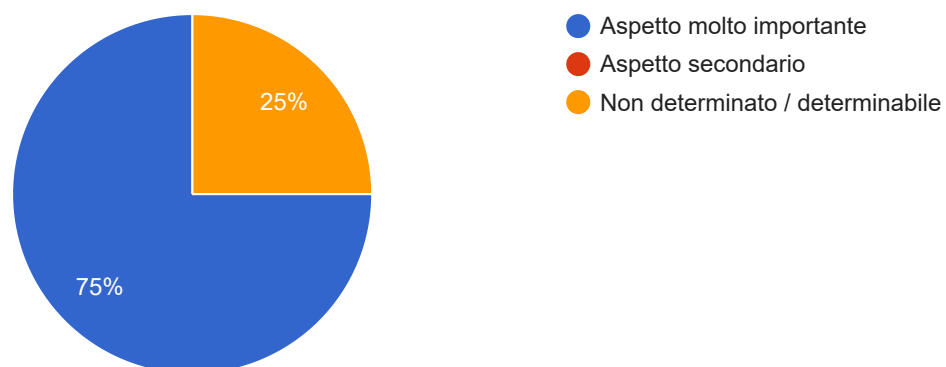
4 risposte



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

 Copia

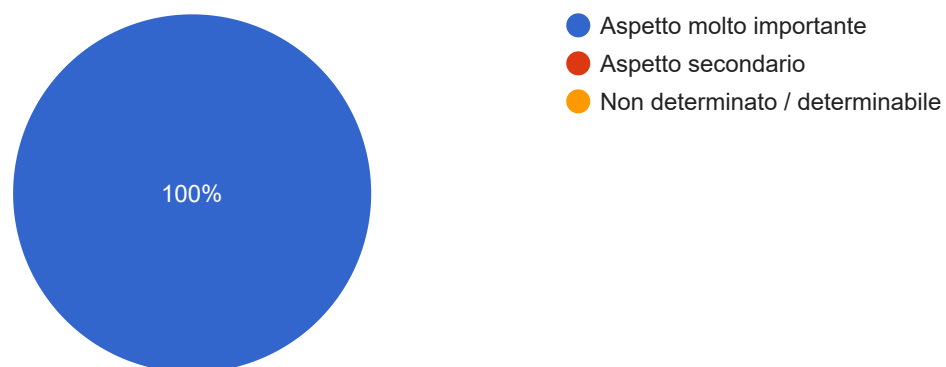
4 risposte



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

 Copia

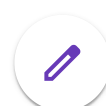
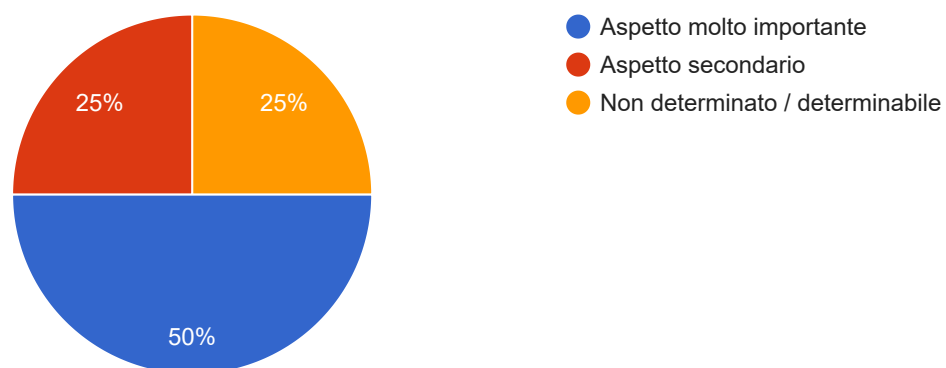
4 risposte



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

 Copia

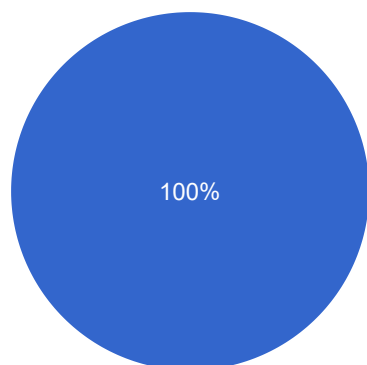
4 risposte



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

 Copia

4 risposte



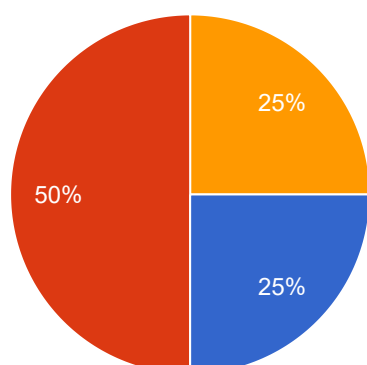
- Aspetto molto importante
- Aspetto secondario
- Non determinato / determinabile

risorse

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

 Copia

4 risposte



- si
- No
- non so

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google. - [Termini di servizio](#) - [Norme sulla privacy](#).

Does this form look suspicious? [Segnala](#)

Google Moduli

