

# **PROVINCIA DI VENEZIA**

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 1 di 17

## **RELAZIONE SUL REFERTO FINALE DI GESTIONE AL 31/12/ 2012**

25 febbraio 2013

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 2 di 17

Il Nucleo di valutazione, come previsto dall'art.72 del Regolamento provinciale degli uffici e dei servizi, ha preso in esame il referto di gestione al 31 dicembre 2012, redatto dalla direzione generale - servizio controlli interni e sviluppo organizzativo sulla base dei report predisposti dai dirigenti, come previsto dall'art. 8 del Regolamento provinciale sul sistema dei controlli interni.

La presente relazione è strutturata nei seguenti paragrafi:

1. *premessa*
2. *considerazioni generali*
3. *esame dei singoli report*
4. *valutazione finale*

## PARTE I – RELAZIONE

### 1. - *Premessa*

Il Piano esecutivo di gestione 2012 (PEG), approvato dalla Giunta con deliberazione n.7 del 15 febbraio 2012 e poi oggetto di sei variazioni generali<sup>1</sup> e di alcune variazioni settoriali, si struttura

- in n. 26 PEG settoriali
- con complessivi n. 60 obiettivi e n. 227 attività/progetto
- misurati con n. 363 indicatori semplici.

Come previsto dal sistema del controllo di gestione (ciclo della performance) adottato da questo Ente, i dirigenti hanno redatto i report con i risultati raggiunti al 31 dicembre 2012.

---

<sup>1</sup> Cfr, deliberazioni di Giunta n. 81 e 82 del 20 giugno 2012, n.84 del 27 giugno 2012, n.112 del 25 luglio 2012, n.144 del 26 settembre e n.191 del 12 dicembre 2012.

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 3 di 17

La direzione generale - servizio controlli interni e sviluppo organizzativo - ha verificato la complessiva correttezza e completezza dei dati inseriti.

I documenti giustificativi delle performance sono contenuti negli allegati allo stesso sistema o in specifici database settoriali.

Il servizio, nella compilazione del referto, ha controllato, in particolare:

- i. **un indicatore per ogni obiettivo assegnato;**
- ii. **gli scostamenti fra risultati e previsioni**
- iii. **le cause esogene dichiarate.**

Sulla base dei report e del referto redatto dal servizio controlli interni e sviluppo organizzativo, il Nucleo ha approfondito gli aspetti di seguito indicati, formulando alcune indicazioni cui prega i dirigenti di attenersi nella futura redazione dei documenti di performance.

Il Nucleo esprime apprezzamento per l'avvenuta informatizzazione del sistema che ha consentito, a partire dall'anno 2012, un raffronto anche nel tempo di dati, informazioni, performance.

I dati cui si riferisce la presente relazione, il referto di gestione e i report sono tratti dal SICG – sistema informativo per il controllo di gestione.

La presente relazione aggiorna quella intermedia relativa al referto al mese di giugno, di cui alla deliberazione giuntale n. 115 del 1° agosto 2012.

## ***2. – Considerazioni generali***

Il Nucleo formula le seguenti osservazioni di carattere generale:

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 4 di 17

*Cause esogene di scostamento* – L'aspetto che il Nucleo ritiene di mettere in evidenza riguarda le cause esogene: esse sono quelle che consentono di non considerare gli scostamenti tra l'obiettivo e il risultato in quanto estranee alla performance dei servizi, ma addebitabili a fattori esterni.

Il fenomeno è in riduzione rispetto all'anno scorso e questo è di sicuro un segnale positivo. Il Nucleo ritiene, tuttavia, di dovere convalidare l'esogeneità degli scostamenti in maniera molto prudentiale, procedendo ad abbassare o ad escludere la percentuale dichiarata dal dirigente.

Complessivamente sono state esaminate n. 28 cause esogene per le quali sono state inserite n.15 correzioni in riduzione.

*Obiettivi* – Gli obiettivi e gli indicatori utilizzati non sono risultati, a rendiconto finale, particolarmente performanti.

### ***3. – Esame dei singoli report***

Con riferimento ai risultati esposti nei report dei diversi servizi, il Nucleo formula le seguenti osservazioni e suggerimenti:

#### **1) Report Segretario generale**

- *Obiettivo n. 1 Attività 02 Subattività 02 Indicatore “Rispetto scadenza per redazione rapporti intermedi quadrimestrali su risultati internal auditing” e Attività 02 Subattività 05 Indicatore “Assenza di ritardo per presentazione Piano auditing 2013”*

Il Nucleo ritiene di dover abbassare da 100 a 90% la causa di esogeneità inserita nel report di entrambi gli indicatori, in

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 5 di 17

quanto la causa di scostamento è addebitabile, seppure solo in parte, alla mancanza di una documentata attività di sollecito di svolgimento dei lavori ai componenti del comitato di garanzia.

## **2) Report direzione generale**

- *Obiettivo n. 1 Attività 01 Subattività 03 Indicatore “rispetto scadenza per progettazione corsi destinati a enti territoriali”*

Il risultato è stato raggiunto due mesi prima di quanto preventivato; il Nucleo consiglia, quindi, di migliorare, in sede previsionale, il target, prevedendo per il 2013 tempi inferiori per la progettazione dei corsi di formazione.

## **3) Report Gabinetto del Presidente**

- *Obiettivo n. 2 Attività 01 Indicatore “n. comunicati stampa redatti” e indicatore “% attesa di pubblicazione comunicati”*

L'elevato risultato raggiunto pari a quasi il doppio di quello preventivato impone una revisione sostanziale in aumento del target previsionale.

## **4) Report gestione del patrimonio edilizio**

Il Nucleo ritiene apprezzabile che non siano state inserite cause di esogeneità negli indicatori che presentano percentuali di scostamento rispetto a quanto preventivato.

## **5) Report servizio trasporti**

- *Obiettivo n. 1 Attività 01 Subattività 06 Indicatore “% attesa di provvedimenti espressi su istanze ricevute , per risorsa assegnata, entro un tempo inferiore a 45 gg”*

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 6 di 17

Il Nucleo di Valutazione ritiene di dover confermare la percentuale di causa esogena inserita nel report, in quanto il mancato raggiungimento del risultato previsto è da imputarsi esclusivamente al ritardo nell'espressione del parere previsto da parte dell'Ufficio della Motorizzazione civile.

## 6) Report protezione civile

- *Obiettivo n. 1 Attività 04 Indicatore "N. controlli di SOP programmati"*

Il Nucleo di Valutazione ritiene di dover azzerare la percentuale di causa esogena, in quanto il mancato raggiungimento del risultato previsto è da imputarsi esclusivamente al servizio interessato.

- *Obiettivo n. 2 Attività 02 Indicatore "Livello di customer satisfaction"*

Il Nucleo ritiene di dover abbassare da 100 a 90% la causa di esogeneità inserita nel report di entrambi gli indicatori, rilevando l'inadeguatezza dell'indicatore e la mancanza di attività di sollecito di restituzione questionari da parte del servizio.

- *Obiettivo n. 2 Attività 03 Indicatore "% commissioni e comitati sul totale"*

Il Nucleo ritiene di dover azzerare la percentuale di causa esogena, in quanto trattasi di uno scostamento di scarsissimo rilievo.

- *Obiettivo n. 3 Attività 02 Indicatore "Assenza di ritardo su effettuazione test radio"*

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 7 di 17

Il Nucleo ritiene di dover abbassare da 100 a 90% la causa di esogeneità inserita nel report di entrambi gli indicatori, rilevando che lo scostamento è addebitabile in parte a un'erronea programmazione della tempistica dell'attività da parte dello stesso servizio.

## **7) Report servizio geologia**

- *Obiettivo n. 1 Attività 03 Indicatore “Assenza di ritardo nelle procedure di autorizzazione degli impianti geotermici” e Attività 04 Subattività 01 “Assenza di ritardo rispetto a più scadenze”*

Il Nucleo ritiene di dover azzerare la percentuale di causa esogena, in quanto trattasi di scostamento addebitabile interamente allo stesso servizio.

## **8) Report servizio caccia e pesca**

- *Obiettivo n. 2 Attività 05 Subattività 03 Indicatore “% fondi impiegati” e Attività 05 Subattività 04 Indicatore “Delibera di approvazione convenzione”*

Il Nucleo ritiene di dover confermare la percentuale di causa esogena inserita nel report, in quanto dipendente esclusivamente da eventi esterni.

## **9) Report ambiente**

- *Obiettivo n. 1 Attività 02 Indicatore “Assenza di ritardo medio nel rilascio delle autorizzazioni ambientali” e Obiettivo n.2 attività 04 Indicatore “N. di convegni”*

Il Nucleo di Valutazione ritiene di dover azzerare la percentuale di causa esogena, in quanto il mancato

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 8 di 17

raggiungimento dei risultati previsti è da imputarsi esclusivamente al servizio interessato.

- *Obiettivo n. 2 Attività 02 Indicatore “Assenza di ritardo medio nell’emissione di diffide”*
- Il Nucleo ritiene di dover abbassare da 60 a 50% la causa di esogeneità inserita nel report dell’indicatore, rilevando che lo scostamento è addebitabile in parte a un’erronea programmazione della tempistica dell’attività da parte dello stesso servizio.

## **10) Report servizio parchi**

- *Obiettivo n. 2 Attività 01 Indicatore “N. pannelli installati / n. pannelli previsti”*

Il Nucleo ritiene di dover abbassare da 100 a 80% la causa di esogeneità inserita nel report, in quanto la causa di scostamento è addebitabile in parte a un’errata compilazione dell’atto di conferimento dell’incarico, che avrebbe dovuto contenere i termini dell’adempimento e le penali per ritardi nell’adempimento della prestazione dedotta nel contratto.

## **11) Report servizio economico finanziario**

- *Obiettivo n. 2 Attività 04 Indicatore “Rispetto scadenza nella predisposizione della delibera di approvazione del “codice di governance”*

Il Nucleo conferma quanto già espresso in data 7/11/2012 dal Direttore Generale, ritenendo validabile la proposta di deliberazione al 90%.



# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 9 di 17

## 12) Report istruzione

- *Obiettivo n. 1 Attività 02 Indicatore “Trasferimento fondi per arredi”*

Il Nucleo di Valutazione ritiene di dover confermare la percentuale di causa esogena inserita nel report, in quanto dipendente esclusivamente da eventi esterni.

## 13) Report risorse umane

- *Obiettivo n. 1 Attività 02 Indicatore “Assenza ritardo su predisposizione fabbisogno”*

Il Nucleo ritiene di dover abbassare da 100 a 90% la causa di esogeneità inserita nel report, in quanto la proposta di programmazione avrebbe comunque essere predisposta per le forme di lavoro flessibile e le eventuali mobilità.

## 14) Report Corpo di Polizia provinciale

- *Obiettivo n. 1 Attività 01 Indicatore “% attesa di interventi del corpo di polizia provinciale in materia ittico/venatoria (presidio territorio, gestione piano faunistico e coordinamento guardie volontarie)”*
- *Obiettivo n. 2 Attività 01 Indicatore “percentuale tra servizi preventivati e servizi effettuati davanti alle scuole e alle spiagge”*

Il Nucleo suggerisce di individuare in modo più puntuale le azioni realizzate dal Corpo di polizia provinciale, in quanto

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 10 di 17

appare difficilmente credibile che le azioni effettuate, visto l'elevato numero, siano esattamente pari a quelle programmate (sic!).

## 15) Report attività produttive

- *Obiettivo n. 1 Attività 04 Indicatore "schemi di determine di competenza turismo relativi al ricettivo alberghiero, extralberghiero, strutture ricettive all'aperto. agenzie di viaggi e turismo e professioni turistiche"*

Il Nucleo osserva che vi è discrepanza tra la formula inserita, che è numerica (n.50 schemi di determine), e la nota inserita a margine dell'indicatore, che si riferisce al 50% degli schemi da revisionare, su un totale di 40.

Considerato che l'ufficio ha dimostrato, su richiesta del Nucleo, di aver redatto 16 schemi, questi rappresentano l'80% dei 20 preventivati. Tale risultato corrisponde all'80%, non potendosi utilizzare la graduazione riferita all'indicatore numerico.

## 16) Report politiche del lavoro

Il Nucleo ritiene apprezzabile che non siano state inserite cause di esogeneità negli indicatori che presentano percentuali di scostamento rispetto a quanto preventivato.

## 17) Report cultura

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 11 di 17

- *Obiettivo n. 1 Attività 01 Indicatore “Tempo medio di liquidazione fatture dalla data di protocollazione alla data di apposizione della firma digitale nella determinazione”*

L'elevato risultato raggiunto pari al 100% di quello preventivato impone una revisione sostanziale in aumento del target previsto, riducendo in sede previsionale i tempi per la liquidazione delle fatture.

## **18) Report politiche sociali**

- *Obiettivo n. 1 Attività 01 Indicatore “Tempo medio di liquidazione fatture da data protocollazione alla posizione della firma digitale nella determinazione”*

L'elevato risultato raggiunto pari a più del quadruplo di quello preventivato impone una revisione sostanziale in aumento del target, prevedendo cioè tempi inferiori a preventivo per la liquidazione delle fatture.

## **19) Report pianificazione territoriale e urbanistica**

- *Obiettivo n. 1 Attività 01 “N. provvedimenti sottoscritti dal dirigente” e attività 04 Indicatore “n. atti predisposti per la firma del dirigente”*

L'elevato risultato raggiunto pari a più del doppio di quello programmato impone una revisione sostanziale in aumento dei target preventivato.

## **20) Report manutenzione del sistema viabilistico**

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 12 di 17

*Obiettivo n. 2 Attività 05 Indicatore “Livello di customer satisfaction”*

Il Nucleo ritiene di dover abbassare da 100 a 85% la causa di esogeneità inserita nel report, in quanto i questionari di customer avrebbero potuto comunque essere inviati dopo il 20/12/2012 per dare almeno avvio al processo, considerato che le linee erano state pubblicate nel sito alcuni mesi prima.

## **21) Report Avvocatura**

- *Obiettivo n. 1 Attività 02 Indicatore “Tempo di risposta nella redazione dei pareri giuridici”*

L'elevato risultato raggiunto pari a circa il 100% di quello programmato impone una revisione in aumento del target previsto, con riduzione dei tempi di redazione dei pareri.

## **22) Report servizi informativi**

- *Obiettivo n. 2 Attività 01 Subattività 8 Indicatore “Tempestività sulla fase di test rispetto alla data di rilascio in pre test”*

L'elevato risultato raggiunto pari a circa il 50% di quello programmato impone una revisione in aumento del target previsto, con riduzione dei tempi di conclusione delle operazioni di test.

## **23) Report affari Generali**

- *Obiettivo n. 1 Attività 03 Indicatore “N. prodotti realizzati: istanze; istruttorie; convenzioni.”*

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 13 di 17

L'elevato risultato raggiunto pari al doppio di quello programmato impone una revisione in aumento del target previsto, indicando il volume finale di attività sulla base dei dati aggiornati al 31 dicembre 2012.

## **24) Report relazioni con il pubblico (URP)**

- *Obiettivo n. 1 Attività 01 - 02 – 03 - 04 Indicatori “aumento percentuale numero votanti con emoticons.*

Il risultato raggiunto appare poco significativo, in quanto è stata riportata la percentuale complessiva di aumento del numero dei votanti e non è stato possibile differenziarla per ciascun URP di riferimento.

## **25) Report gestione flussi documentali**

Il Nucleo rileva che tutti gli indicatori sono stati raggiunti al 100%. Anche in questo caso, necessita prevedere indicatori più sfidanti.

## **26) Report gestione procedure contrattuali**

- *Obiettivo n. 1 Attività 02 Indicatore “Livello di gradimento”*

Il Nucleo di Valutazione ritiene di dover azzerare la percentuale di causa esogena, in quanto riferita a fatti non documentabili.

## **4. – Valutazione complessiva**

Il Nucleo esprime una valutazione, nel complesso, positiva sul referto di gestione al 31 dicembre 2012, con i risultati esposti nel seguente prospetto

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 14 di 17

## *Prospetto 1° “Risultati intermedi al 31 dicembre 2012 per servizio”*

PEG	Ordinamento	Grado realizzazione medio ponderato con peso relativo
Direzione generale	1	100,00
Segretario Generale	2	95,00
Gabinetto del presidente	3	100,00
Affari Generali	4	100,00
Ambiente	5	97,15
Attività produttive-turismo	6	97,60
Avvocatura	7	100,00
Caccia e Pesca	8	98,46
Corpo di Polizia provinciale	9	100,00
Economico finanziario	10	99,55
Geologia, geotermia, cave	11	96,19
Gestione del patrimonio edilizio	12	96,56
Flussi documentali	13	100,00
Gestione procedure contrattuali	14	99,86
Istruzione	15	100,00
Manutenzione e sviluppo del sistema viabilistico	16	98,76
Parchi, Boschi e Riserve naturali	17	94,60
Pianificazione territoriale ed urbanistica	18	100,00
Politiche attive per il lavoro e formazione professionale	19	99,90
Protezione civile	20	94,44
Relazioni con il pubblico	21	99,96
Risorse umane	22	99,20
Servizi informativi	23	100,00
Servizi culturali, sport e tempo libero	24	100,00
Politiche sociali	25	100,00
Trasporti	26	97,94
<i>Percentuale media complessiva</i>		<i>98,66</i>

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 15 di 17

## *Prospetto 2° “Risultato complessivo al 31 dicembre 2012 con raffronto con il biennio 2010 -2011”*

<i>anno</i>	<i>Referto intermedio</i>	<i>Referto finale</i>
2010	99,84%	96,47%
2011	96,18%	97,90%
2012	96,67%	98,66%

Informa la Giunta che effettuerà audizioni con i singoli dirigenti per approfondire i rilievi e le osservazioni sopra elencate.

### *5. Stato di attuazione dei progetti di miglioramento quali – quantitativo dei servizi –*

Si premette che la Giunta, con deliberazione n.7 del 15/02/2012, ha individuato n.9 progetti diretti al miglioramento della qualità o quantità dei servizi erogati, individuati nell'ambito degli obiettivi del Peg 2012.

La seguente tabella evidenzia il grado di realizzazione di questi progetti, misurati con gli indicatori previsti nel PEG:

<b>N.</b>	<b>PEG 2012 - Servizio</b>	<b>N e descrizione obiettivo PEG</b>	<b>sintesi progetto PEG</b>	<b>Finalità progetti di miglioramento</b>	<b>Stato di attuazione</b>
1	Direzione generale	n. 1 – Gestione ordinaria delle funzioni e dei compiti del direttore Generale	Completamento del progetto per la metodologia di definizione degli standard qualitativi dei servizi erogati	Miglioramento servizi all'utenza	<b>FATTO</b>
2	Direzione generale	n. 1 – Gestione ordinaria delle funzioni e dei compiti del	Organizzazione dell'ufficio responsabile per le attività di	Miglioramento servizi ai cittadini	<b>FATTO</b>

# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 16 di 17

		direttore Generale	accertamento d'ufficio ed esecuzione dei controlli ex art. 72 dpr 445/2000 e sm.		
3	Informatica	n. 3 – Sviluppo del sistema informativo provinciale	Progetto “Virtual desktop infrastructure” (VDI)	Razionalizzazione costi di gestione e miglioramento qualità servizio	<b>FATTO</b>
4	Flussi documentali	n. 2 – Sviluppo sistema dei flussi documentali	Sportello protocollo	Miglioramento dei servizi all'utenza e attuazione dei processi di semplificazione e trasparenza in atto presso l'Ente	<b>FATTO</b>
5	Affari generali	n. 2 – Gestione ordinaria dei compiti e delle funzioni del servizio affari generali	Stipula delle convenzioni con i Comuni del territorio per l'attivazione della difesa civica	Nuovo servizi ai cittadini della Provincia	<b>FATTO</b>
6	Economico-Finanziario	n. 2 – Razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare e delle società partecipate, supporto giuridico al Dipartimento Economico Finanziario	Attuazione del Piano di modifica della consistenza patrimoniale, mobiliare e immobiliare	Recupero risorse da destinare al finanziamento OO.PP. senza ricorso al debito	<b>FATTO</b>
7	Economico-Finanziario	n. 3 – Economicità della gestione finanziaria	Lotta all'evasione e recupero crediti	Incremento entrate correnti.	<b>FATTO</b>
8	Trasporti	n. 1 - Gestione ordinaria delle funzioni e dei compiti del Servizio Trasporti	Predisposizione degli atti per la creazione della agenzia della mobilità, da coordinare con le prossime liberalizzazioni	Liberalizzazioni nel settore dei trasporti	<b>NON FATTO PER 100% CAUSE ESOGENE</b>



# PROVINCIA DI VENEZIA

Direzione generale  
Nucleo di valutazione

Pagina 17 di 17

			nel settore dei trasporti e con la redazione del nuovo piano di bacino del TPL		
9	Politiche Ambientali	n. 3 - Promozione dello sviluppo sostenibile del territorio	La Provincia di Venezia per il Patto dei Sindaci. Il Progetto 202020	Promuovere uno sviluppo rispettoso e consapevole dei limiti delle risorse naturali, con particolare riferimento ai temi dell'energia, avendo attenzione al coordinamento dei comuni che si sono impegnati nel percorso del Patto dei Sindaci	<b>FATTO</b>

## *Il Nucleo di valutazione*

Giuseppe Panassidi, direttore generale  
Alessandro Lombrano, componente esterno  
Gabriele Marziano, componente esterno

Segreteria di supporto: Paola Giacomello, funzionario direzione generale, servizio sistemi controlli interni e sviluppo organizzativo.