



PROVINCIA DI CAMPOBASSO

Via Roma, 47 - 86100 Campobasso C.F. 00139600704 Telefono 0874 40 11 Telefax 0874 41 19 76
NUCLEO DI VALUTAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO

AL PRESIDENTE
DELLA PROVINCIA DI CAMPOBASSO
Antonio BATTISTA

SEDE

Campobasso, li 23.02.2017

Oggetto: Trasmissione Relazione "Validazione sulla performance 2015-Controllo sulla qualità dei servizi" - .

Si trasmette, in allegato alla presente, la Relazione di cui all'oggetto.

Cordialità

Il Presidente

Bartolomeo Manna

PROVINCIA DI CAMPOBASSO
Protocollo Partenza N. 5230/2017 del 23-02-2017
Copia Documento



PROVINCIA DI CAMPOBASSO

Via Roma, 47 - 86100 Campobasso C.F. 00139600704 Telefono 0874 40 11 Telefax 0874 41 19 76

NUCLEO DI VALUTAZIONE E CONTROLLO STRATEGICO

VALIDAZIONE SULLA PERFORMANCE 2015

resa ai sensi dell'art.4, lettera l) del Regolamento approvato con DGP n. 48 del 31.3.2014
e aggiuntivamente notazioni riferite al

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

previsto dall'art.15 del Regolamento sui controlli interni approvato con DCP n. 16 del 7 marzo 2013

- Presidente: Dott. Bartolomeo Manna
- Componenti : Avv. Cristiana Scasserra – Prof. Francesco Palladino

oooooooooooo

a) Validazione sulla performance.

L'art. 4 del Reg. n. 48/2014 alla lett. l) prevede che il Nucleo provveda alla : “ *validazione della relazione al rendiconto della Gestione sulla Performance* ”. Qui di seguito si riferisce sulla procedura di validazione espletata dal Nucleo in relazione alle **attività gestionali 2015**.

In effetti una specifica *relazione al rendiconto della gestione*, predisposta dall'Amministrazione, secondo le modalità di Performance -*intesa come formale documento che avrebbe dovuto accompagnare il conto consuntivo 2015 al momento della sua approvazione*- non risulta agli atti di bilancio; però a suo tempo era stato predisposto un piano triennale specifico, formalizzato per il periodo 2013/2015.

Peraltro la gestione secondo criteri di *performance* costituisce un adempimento non obbligatorio, assunto dalla Provincia in forma di adesione volontaria ad un progetto sperimentale, condiviso con l'Università Bocconi di Milano, quale aggiuntivo metodo di analisi della gestione organizzativa, traendo supporto dal disposto del D.lgs. 150/2009 e dalle Delibere della CIVIT, ora ANAC.

Nell'intento dell'Amministrazione, il predetto metodo avrebbe potuto costituire una modalità che porta ad agevolare *la trasparenza e l'integrità* favorendo, nel cittadino-contribuente, la comprensione delle <azioni> poste in atto per offrire i <servizi> demandati a ciascun settore della pubblica amministrazione e a ciascun Ente.

Come è noto i “programmi” possono essere presi in considerazione sia sotto l'aspetto dei Servizi che li attuano, sia per il loro peso economico-finanziario, cioè per centri di costo, con riferimento al Dirigente responsabile della loro gestione finanziaria (oltre che organizzativa).

Il Nucleo, tenuto conto che il Piano della Performance costituisce una modalità sperimentale aggiuntiva delle attività gestionali, si è espresso anche per i due anni precedenti sulle gestioni poste

in essere dai Dirigenti nella specifica materia e fa rinvio alle apposite relazioni a suo tempo trasmesse agli organi competenti. Viene riferito qui di seguito il percorso di verifica effettuato per analizzare le <azioni> poste in essere dall'Amministrazione, ed in particolare dai Dirigenti, sia in termini di *raggiungimento di obiettivi*, sia in termini di *offerta di servizi* al cittadino utente.

Va rilevato che la Provincia di Campobasso dispone di un *Regolamento sui Controlli Interni* - di seguito RCI/2013 -, approvato con delibera del Consiglio provinciale n. 16 del 7 marzo 2013, che all'art 2, lettera e), *garantisce il controllo della qualità dei servizi erogati*. Precisa poi all'art 3, in merito al **controllo di gestione**, quali debbano essere le modalità di analisi riguardo alle risorse impiegate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati; nello stesso art.3 si fa richiamo all'OIV, di cui questo Nucleo è organo analogo, che deve tener conto di detto controllo di gestione "*per le proprie attività*" Poi all'art. 15 vengono esplicitate le attività di controllo precipuamente indirizzate *sulla qualità dei servizi*. Il RCI/2013 non risulta al momento aggiornato per cui appare ivi menzionato ancora l'OIV, ciò non determina una situazione di piena competenza di questo Nucleo di Valutazione, anche se il Regolamento n. 48/2014, specificamente dedicato alle attività di detto organo, all'art.4. lett.a) demanda ad esso: "**la valutazione delle prestazioni del personale dirigente dell'ente**", personale che per definizione è preposto ai Servizi.

Svolgendo doverosamente tale compito, il Nucleo si ritrova ad aver raccolto tutti gli elementi necessari per riferire in materia di *performance* e di *qualità dei servizi*.

Il procedimento di valutazione effettuato dal Nucleo in relazione alle attività e alle capacità organizzative del personale dirigente (anno 2015), ha avuto formale conclusione al momento della comunicazione inviata il 10 novembre 2016 al Presidente dell'Ente, con il prospetto riepilogativo dei risultati. Tale documentazione risulta pubblicata sul sito *Amministrazione trasparente*.

Questo Nucleo ha anche depositato in data 28 dicembre 2016 apposita relazione, ora in fase di pubblicazione sul sito anzidetto, con cui, in via preliminare, è stato evidenziato che l'anno di riferimento 2015 si era caratterizzato quale cruciale periodo di riassetto e di ridimensionamento delle attività dell'Ente, durante il quale la preposizione di vari Dirigenti ai Servizi era avvenuta in rapida alternanza, con ciò determinando forte discontinuità e disservizi.

Altra considerazione fatta nel testo di detta comunicazione riguarda il ritardo nell'approvazione del PEG-PDO, (con cui vengono assegnati gli obiettivi), conclusasi quasi al termine dell'anno, con DGP n. 156 del 15 dicembre 2015. Peraltro gli obiettivi risultano **assegnati ai Servizi** e non ai singoli Dirigenti. Questa particolare procedura attributiva ha avuto una ricaduta non piccola sulle modalità valutative, stante che ciascun dirigente non ha diretto il Servizio per l'intero arco dell'anno ma solo per frammentate frazioni.

Il *raggiungimento degli obiettivi*, previsti dal PEG-PDO", assume una rilevanza preminente nelle modalità di valutazione e fondamentale diventa la certa attribuzione al Dirigente del risultato raggiunto. Per l'anno 2015 ciò non si è verificato appieno e tale difficoltà si è andata a sommare ad altro fattore, già emerso negli anni precedenti, vale a dire la scarsa significatività degli obiettivi, che dovrebbero avere le caratteristiche di finalità più estese rispetto alle attività proprie del Servizio cui afferiscono.

Dopo l'esposizione dei criteri cui attenersi, il Nucleo (per approfondimenti si fa rinvio a detta relazione), è pervenuto alla conclusione che gli obiettivi, non essendo stati resi noti che alla fine dell'anno 2015, e non avendo ottenuto preventiva attribuzione di un correlato *valore ponderale*, erano carenti delle caratteristiche loro proprie: **rendere misurabile** l'incremento di produttività per cui erano stati concepiti.

Riguardo alla ponderabilità si riportano i principi indicati dalla CIVIT, (ora ANAC) presi in considerazione dagli uffici competenti ma poi disattesi nel concreto. Tutti gli obiettivi inseriti nel PEG dovrebbero possedere le seguenti caratteristiche: rilevanti, pertinenti, specifici e **misurabili**, completi dei relativi indicatori; aggiunge poi l'ANAC, comprensibili, rilevanti e confrontabili.

La *ponderabilità degli obiettivi*, non essendo stata definita prima in sede di approvazione del PEG e non essendo stata dimostrata in sede di autovalutazione esposta da ciascun Dirigente nella *scheda reporting* o durante l'audizione di ciascun Dirigente, non ha ottenuto dal Nucleo una valutazione piena ma solo parziale e comunque mai superiore al 50% del valore massimo.

La verbalizzazione di tale determinazione del Nucleo, limitata al caso specifico del procedimento di valutazione 2015, (verbale n. 48/2016), è stata notificata a tutti i Dirigenti prima della definizione della valutazione e anche al momento in cui agli stessi venivano comunicati gli esiti della valutazione ai sensi del disposto dell'art.14 del Regolamento n. 48/2014. Non essendo state avanzate richieste motivate di revisione, è divenuta quindi operativa per il caso specifico del procedimento di valutazione conclusosi il 10 novembre 2016.

L'esposizione della procedura di valutazione, non pienamente positiva dei risultati dirigenziali, è stata sopra riportata per dare cognizione di come questo Nucleo ha raccolto gli elementi di convincimento in quella specifica materia, che ritiene di poter utilizzare ora in tema di validazione dei risultati di performance, per supplire ai più specifici elementi che si sarebbero potuti rilevare ove si fosse raggiunto un pieno coordinamento tra le attività di controllo interno. Da una parte è evidente che non può disattendersi all'obbligo di cui al disposto dell'art 4 lett. l) del Reg. n. 48/2014, dall'altra manca la *relazione al rendiconto della gestione sulla performance*. Il Nucleo deve in qualche modo adempiere ad una funzione demandatagli.

In questo quadro complesso il Nucleo, pur riconoscendo la non piena adeguatezza degli elementi assunti e quindi la non piena loro applicabilità alla fattispecie determinatasi riguardo alla *performance* della gestione 2015, ritiene di dover esprimere il proprio convincimento, sia pure nella condizione di limitatezza descritta; pertanto constatata che non tutti gli obiettivi di performance possono ritenersi pienamente raggiunti chiamando anche a riscontro le evidenze contabili da cui emerge la limitatezza degli impegni assunti in materia di spese di investimento (in cui si accentrano non pochi indicatori della performance).

b) Controllo sulla qualità dei servizi

Aggiuntivamente, riguardo al “controllo sulla qualità dei servizi”, questo Nucleo richiama l’attenzione sulla circostanza, già accennata sopra, della carenza determinatasi nel complessivo sistema dei controlli interni provinciali, dovuta al mancato aggiornamento del RCI/2013 che all’art.15 prevede la rilevazione del grado di soddisfacimento della domanda espressa dagli utenti dei servizi, sia interni che esterni. Tale compito, ai sensi del comma 2 dell’articolo 15 sopra citato, era demandato all’OIV. Il successivo Regolamento n. 48/2014 non contiene alcuna norma che esplicitamente affidi a questo Nucleo tale competenza. La Giunta provinciale, ancora operante nel 2015, aveva avviato la procedura di modifica del RCI 2013 ma l’iter non risulta completato.

Questo Nucleo non ha sottovalutato il problema riguardante la carenza anzidetta, che faceva venir meno un punto qualificante del sistema dei controlli; tempestivamente, fin dal dicembre 2014, pose all’attenzione dell’Amministrazione l’esigenza che si procedesse ad una modifica del RCI/2013, predisponendo anche una possibile formulazione delle integrazioni da introdurre ai testi regolamentari.

Comunque, in attesa delle modifiche, il Nucleo non è rimasto inerte e avvalendosi delle proprie certe “funzioni” in materia di *valutazione del personale dirigente* (articoli 4, 6 e 7 del Reg.48/2014), concordò fin dal 2015, con gli stessi Dirigenti, che nel *report* da compilarsi a loro cura, venissero incluse utili informazioni sulla qualità dei servizi forniti agli utenti. Quindi, pur essendo consapevole di non avere i poteri formali per indicare e approvare *parametri, indicatori e dimensione qualitativa da rilevare*, questo Nucleo ha proceduto in forma concertata a far introdurre alcuni elementi di informazione sulla qualità dei servizi.

Certamente questo Nucleo, con i poteri assegnati dal regolamento in vigore, non ha potuto effettuare le attività di **monitoraggio** previste dal comma 2 dell’art. 15 (come oggi formulato), ritiene comunque di poter riferire sulla base dei dati orientativi raccolti con i poteri limitati indicati sopra, parziali valutazioni sulla qualità dei servizi.

Risulta al Nucleo che a causa del rapido alternarsi dei Dirigenti alla direzione dei Servizi - pur se l'alternanza deve ritenersi estranea alla volontà degli stessi- si è determinata una non insignificante discontinuità nell'azione dirigenziale e, per ricaduta, una prestazione di servizi, la cui qualità che non può definirsi ottimale.

Si prenda ad es. il servizio reso dai Dirigenti preposti durante l'anno 2015 al Dipartimento 4 Servizio 1 (LLPP: Scuole e Strade provinciali); l'alternanza per circa un semestre da parte ciascuno dei due Dirigenti preposti, ha determinato il raggiungimento parziale degli obiettivi assegnati a tale servizio. (Per i dettagli si fa rinvio ai verbali del procedimento di valutazione redatti da questo Nucleo nn. 45 e 45/1 rispettivamente del 21 e 22 settembre 2016). Anche qui, come evidenziato in tema di performance, la ridotta percentuale di impegni di spesa assunta in quell'anno sui fondi stanziati in bilancio per investimenti va colto come un indicatore negativo.

Deve osservarsi che si è trattato di un anno particolarmente difficile per la Provincia di Campobasso che ha dovuto ridurre drasticamente le proprie funzioni fondamentali. Si cita ad es. la DGP n. 158 del 15 dicembre 2015 in materia di macro organizzazione, in attuazione della legge statale 56/2014.

In via generale deve constatarsi che nell'anno di riferimento 2015, la qualità dei servizi offerti ai contribuenti utenti ha subito una ulteriore contrazione, rispetto agli anni precedenti, collegata al ridimensionamento del ruolo stesso delle provincie. Tale anno va visto come un periodo di transizione verso un nuovo assetto istituzionale.

Campobasso, li 23 febbraio 2017

I componenti:

Bartolomeo Manna

Francesco Palladino

Cristiana Scasserra

