



PROVINCIA DI FERRARA

Nucleo di Valutazione

VERBALE N. 4 DEL 16/08/2023

Il Nucleo di Valutazione, nominato con decreto del Presidente della Provincia di Ferrara n. 77 del 17/05/2022, nella persona del Prof. Enrico Deidda Gagliardo, provvede a redigere verbale nella giornata odierna, a partire dalle ore 10.45 per il seguente ordine del giorno:

1. Validazione relazione sulla performance – anno 2022.

Punto 1: in merito al punto all'o.d.g. il Nucleo analizza la Relazione sulla Performance 2022, approvata con decreto n. 92 dell'11/08/2023 con specifico riferimento alla prima parte.

La Relazione sulla Performance è strutturata tenendo conto di alcuni dei principali riferimenti metodologici contenuti nelle Linee Guida 3/2018 del Dipartimento della Funzione Pubblica. Il Nucleo di Valutazione è tenuto ad esprimere la propria validazione con specifico riferimento alla correttezza metodologica.

- ❖ Nell'ambito del capitolo 2 (*Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli altri stakeholder esterni*):
 - il paragrafo 2.1 (*Il contesto esterno di riferimento*) è costruito in modo sintetico, ma si consiglia, come già suggerito in sede di validazione della Relazione 2021, di corroborare il testo con maggiori dati numerici;
 - il paragrafo 2.2 (*L'amministrazione in cifre*) è adeguatamente predisposto, in forma sintetica e tabellare;
 - il paragrafo 2.3 (*Dati relativi alle pratiche lavorate nel corso del 2022*), nuovo rispetto alla struttura della Relazione 2021, è adeguatamente predisposto, in forma sintetica e tabellare;
 - i paragrafi 2.3 (*Risultati raggiunti*) e 2.4 (*Le criticità e le opportunità*) sono sufficientemente sintetici, ma si consiglia, come già suggerito in sede di validazione della Relazione 2021, di corroborare il testo con dati numerici riepilogativi, da spostare in apertura del capitolo 3.
- ❖ Nell'ambito del capitolo 3 (*Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti*):
 - il paragrafo 3.1 (*Albero della performance*) è ben rappresentato in forma visiva sintetica, secondo 5 prospettive: stakeholder, utenti, apprendimento; finanziaria, processi interni;
 - il paragrafo 3.2 (*Obiettivi strategici*), espone gli obiettivi strategici per Prospettiva, evidenziando il livello di raggiungimento degli stessi, complessivamente pari al 99.43% (livello ottimo). Per le prossime edizioni, conformemente all'evoluzione della normativa (DL. 80/2021, DPR 81/2022, DM 132/2022), si consiglia di integrare tali informazioni, come già suggerito in sede di validazione della Relazione 2021, con indicatori di impatto corredati da baseline, target e fonte;
 - il paragrafo 3.3 (*Customer satisfaction*), esprime il livello di soddisfazione degli utenti e viene utilizzato ai fini della valutazione operativa. Di seguito le principali evidenze empiriche, che dimostrano significativi miglioramenti rispetto alla customer satisfaction 2021:
 - *Punteggio domanda overall sul servizio ricevuto (media ponderata): 4,60 in una scala di punteggi che vede 4: Buono, 5: Eccellente*
 - *Punteggio rapportato in centesimi: 92,00%*
 - *Pratiche totali: 4912 => Questionari ricevuti: 30 => % di rilevanza: 0,61%*
 - *Tra i numerosi punti di forza spicca la competenza del personale (+0,73 rispetto alle rilevazioni 2021) e la sua cortesia (+0,58 rispetto alle rilevazioni 2021), mentre come unica area di miglioramento si segnala il tempo per ottenere il servizio (-0,16 rispetto alle rilevazioni 2021)*
 - *Per l'anno 2022 quindi la percentuale di ritorno non è significativa e non modifica il risultato della performance operativa di livello strategico che si attesta a 99,43 punti.*
 - il paragrafo 3.4, espone gli *Obiettivi individuali* raggiunti in forma apprezzabile, sintetica e tabellare, distinguendo adeguatamente le valutazioni per le categorie B, C, D. Per le prossime edizioni, come già suggerito in sede di validazione della Relazione 2021, si consiglia di accompagnare le tabelle con descrizioni sintetiche maggiormente esplicative.
- ❖ Il capitolo 4 (*Performance finanziaria*) rappresenta le risorse finanziarie in entrata ed in uscita in forma apprezzabile, sintetica e tabellare. Per le prossime edizioni, come già suggerito in sede di validazione della Relazione 2021, si consiglia di favorire una maggiore correlazione informativa tra risorse ed obiettivi.

- ❖ Nell'ambito del capitolo 5 (*Il processo di redazione della Relazione sulla performance*):
 - il paragrafo 5.1 (*Fasi, soggetti, tempi e responsabilità*) rappresenta il suddetto iter in forma ottima, sintetica e tabellare, chiarendo le attività, le modalità, il soggetto responsabile e la realizzazione;
 - il paragrafo 5.2 espone i *Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance* in forma descrittiva con alcuni dati numerici a supporto.

Dopo aver analizzato e verificato tutte le informazioni contenute nella prima parte, il Nucleo prende atto che all'interno della stessa sono stati trattati gli argomenti previsti dalle linee guida della normativa di riferimento, unitamente all'esposizione dei report sui procedimenti dell'Ente, al monitoraggio della customer satisfaction, alle principali grandezze di bilancio, al ciclo di gestione della performance e ai dati a consuntivo 2022 dell'attività di misurazione e valutazione della performance strategica ed operativa, riferita in particolare al personale dipendente dell'Ente; per questo motivo procede alla validazione della relazione medesima.

Tutto ciò premesso, il Nucleo di Valutazione VALIDA

l'allegata Relazione sulla performance 2022 della Provincia di Ferrara, dando atto che è pertanto concluso il processo di misurazione e valutazione della performance relativo alla prima parte ed è quindi possibile distribuire le risorse collegate allo SMiVaP.

Il Nucleo RACCOMANDA

- che la Relazione sulla performance 2022 e la relativa validazione di cui al presente verbale, siano pubblicate nelle apposite sezioni dell'Amministrazione Trasparente della Provincia di Ferrara;
- che la successiva Relazione sulla performance 2023, compatibilmente con quanto previsto dalla normativa sul Piano Integrato di Attività e di Organizzazione, recepisca i suggerimenti del Nucleo contenuti nel presente verbale (già formulati in sede di validazione della RsP 2021), pena la mancata validazione della suddetta.

Alle ore 12,30 terminati gli argomenti in discussione, il Nucleo scioglie la seduta redigendo il presente verbale, che consta di due pagine.

IL NUCLEO DI VALUTAZIONE
Prof. Enrico DEIDDA GAGLIARDO