

ARPA VENETO

Relazione finale
sulla performance
Anno 2011

Direzione Generale

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE E INDICE

La relazione sulla performance è prevista dall'art. 10, comma 1, lettera b), del decreto legislativo n. 150/2009 e costituisce lo strumento conclusivo del ciclo di gestione della performance, mediante la quale l'Agenzia presenta ai cittadini e agli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno 2011; in particolare, la presente relazione traccia la conclusione del primo anno di applicazione del suddetto decreto per quanto concerne il Sistema di misurazione e di valutazione della performance, i risultati della performance organizzativa e della performance individuale dei dipendenti.

La relazione si compone di cinque sezioni principali, la prima delle quali è dedicata alle informazioni per i cittadini e per gli altri stakeholder esterni con evidenza dei principali contenuti di interesse, quali il contesto esterno di riferimento, l'overview dell'Amministrazione, i risultati raggiunti, le criticità riscontrate. Segue la sezione dedicata alla performance organizzativa con la rilevazione dei risultati raggiunti sia per gli obiettivi strategici sia per gli obiettivi operativi, alla performance individuale del personale dipendente. Le sezioni relative alle informazioni di carattere economico finanziario, della pari opportunità e bilancio di genere, del processo di redazione della relazione stessa.

Il documento è stato redatto in osservanza delle linee guida fornite dalla CIVIT con delibera n. 5/2012, ed evidenzia nel dettaglio i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati, con rilevazione degli scostamenti e l'indicazione delle cause.

La relazione si configura come un documento snello e comprensibile, ispirato ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna.

La relazione verrà pubblicata nel sito istituzionale dell'Agenzia, nella sezione "Amministrazione trasparente", successivamente alla sottoscrizione della relazione di validazione dell'OIV che è l'atto che attribuisce efficacia alla relazione di performance.

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE E INDICE	pag. 2
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI D'INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI	
2.1 Il contesto esterno di riferimento	pag. 4
2.2 L'amministrazione "in cifre"	pag. 5
2.3 I risultati raggiunti	pag. 7
2.4 Le criticità e le opportunità	pag. 8
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	pag. 11
3.1 Albero della performance	pag. 11
3.2 Obiettivi strategici	pag. 11
3.3 Obiettivi e piani operativi	pag. 12
3.4 Obiettivi individuali	pag. 14
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITA'	pag. 15
5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE	pag. 17
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	pag. 18
6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	pag. 18
6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance	pag. 18

ALLEGATI

Allegato 1 – Obiettivi Strategici

Allegato 2 – Obiettivi Operativi

Allegato 3 – Tabella documenti del ciclo di gestione della performance

2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI

In questa sezione vengono esposti i risultati della performance raggiunti dall'Agenzia rispetto alla programmazione, contestualizzandoli in ragione dei fattori esterni intervenuti nel corso della gestione e non prevedibili nel momento della realizzazione dell'analisi del contesto esterno per la redazione del Piano della performance 2011. Vengono, altresì, rilevate le criticità e le opportunità nell'applicazione del primo ciclo della performance, tenuto conto di quanto riportato nelle delibere CIVIT n. 112/2010 e n. 1/2012.

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Rispetto alle attività programmate nel Piano della performance 2011, adottato con decreto del Commissario Straordinario del 31/01/2011, sono intervenuti, nel corso dell'anno, i seguenti fattori esterni che hanno influenzato la gestione degli obiettivi:

- **L'evoluzione della domanda** – Complessivamente la domanda di controlli su impianti da parte degli stakeholder, seppur in lieve flessione da parte delle aziende per ragioni prevalentemente legate alla crisi economica, continua ad essere superiore alla soddisfazione delle aspettative, perché le risorse di cui dispone l'Agenzia sono insufficienti e anche la tempistica non è adeguata alle attese e ad un controllo sempre puntuale del territorio. All'Agenzia si chiedono risposte celeri e sempre più qualificate sui temi emergenti.
- **Gli interventi normativi statali intervenuti o atti deliberati della Regione Veneto.**
 - La Regione, con l'approvazione del proprio bilancio di previsione per l'anno 2011, ha diminuito il trasferimento ordinario a favore dell'Agenzia a € 49.000.000,00 e successivamente nel mese di ottobre ha integrato con ulteriori € 5.000.000,00 in sede di assestamento, con il risultato di una sostanziale diminuzione di risorse finanziarie per Arpav, rispetto all'annualità precedente, che ha inciso fortemente sull'equilibrio di bilancio agenziale.
 - Il decreto legislativo n. 152/2006 è stato modificato per la parte relativa alla normativa dei monitoraggi sulle acque, apportando una variazione dei parametri di riferimento e una revisione quantitativa dei controlli.

Gli **effetti finanziari** prodotti da tali fattori esterni hanno determinato l'avvio di un percorso di riduzione della spesa per riportare in equilibrio il bilancio. L'Agenzia ha attuato un'analisi propedeutica dei costi delle strutture (es. immobili e loro utilizzo), dell'utilizzo della strumentazione e dei mezzi al fine di ricercare delle soluzioni per una gestione razionale delle risorse materiali, anche attraverso politiche di dismissione di immobili e di mezzi. Inoltre, la politica di riduzione dei costi ha interessato anche le risorse umane, favorendo le richieste di trasferimento e/comando del personale dipendente e riducendo in modo cospicuo i contratti di collaborazione coordinata e continuativa finanziati su progetto.

Tali politiche agenziali hanno, giocoforza, inciso sullo **svolgimento delle attività** ordinarie e progettuali che hanno registrato complessivamente un lieve calo nei risultati raggiunti rispetto all'anno precedente. Difatti, in corso d'anno nei periodi di monitoraggio trimestrale sono state proposte delle revisioni dei valori attesi iniziali, con motivazioni spesso legate alla diminuzione di risorse umane. Talvolta, la motivazione riporta una sensibile diminuzione di richieste esterne per alcune attività, con eccezione delle verifiche impiantistiche.

La politica di riduzione dei costi ha inciso anche nei comportamenti dei dipendenti, in particolare sono state diramate delle disposizioni, a cura della Direzione Centrale, finalizzate a contenere i movimenti del personale nel territorio per partecipare agli incontri delle segreterie tecniche; conseguentemente tale scelta ha inciso sull'obiettivo denominato "segreterie tecniche tematiche" ottenendo risultati inferiori rispetto alla programmazione iniziale.

2.2 L'amministrazione "in cifre"

La struttura organizzativa

L'Agenzia si articola in una Direzione Centrale e dei Dipartimenti periferici, di cui n. 7 aventi un ambito di competenza provinciale corrispondente alle province venete e n. 2 aventi un ambito di competenza regionale.

La **Direzione Centrale** si compone della Direzione Generale, della Direzione Tecnica e della Direzione Amministrativa. A sua volta, le Direzioni sono articolate in Settori, Servizi, Unità Operative e Staff professionali.

Ciascuna **Direzione Provinciale** comprende un Servizio Sistemi Ambientali, un Servizio Territoriale che a sua volta comprende una U.O. Ingegneria, una U.O. Agenti Fisici e una U.O. Vigilanza Ambientale.

Presso alcuni Dipartimenti sono ricompresi anche dei **Servizi Osservatori** tematici aventi una valenza di carattere regionale (es. Osservatorio Agenti Fisici, Osservatorio Aria, Osservatori Suoli e Terreni, Osservatorio Rifiuti e Compostaggio, Osservatori Rischi e Bonifiche Ambientali, Osservatorio per le Industrie Chimico Conciarie e Olfattometriche).

I Dipartimenti Regionali sono due: il Dipartimento Laboratori articolato in n. 7 Servizi Provinciali, ciascuno dei quali comprendente una U.O. Chimica di base e una U.O. Biologia di base. Sono presenti altre U.O. aventi competenze specifiche (U.O. Aria, U.O. Microinquinanti e Diossine, U.O. Terreni, U.O. Alimenti e U.O. Ricerca & Sviluppo).

Il Dipartimento Sicurezza del Territorio comprende n. 3 Servizi: Centro Meteo di Teolo, Centro Valanghe di Arabba e Servizio Idrologico Regionale. Ogni Servizio è articolato in Unità Operative.

Strutture	Numeri
Dipartimenti	9
Settori	2
Servizi	39
Unità Operative	59
Staff Professionali	18
Totali	127

Nel corso dell'anno di riferimento, l'Agenzia ha avviato la procedura per addivenire alla nomina dell'Organismo Indipendente di valutazione (OIV) al fine di dare piena attuazione al ciclo della performance e ha concluso l'iter di nomina, con deliberazione del Direttore Generale n. 62 del 06/03/2012, scegliendo un unico componente.

Il personale di ARPAV

Si riporta nella tabella sottostante un confronto temporale dell'andamento del personale in Agenzia, espresso in unità:

	Al 01/01/2011	Al 31/12/11	Scostamento
Personale in servizio: area della dirigenza	113	109	-4
Personale in servizio: area del comparto	970	940	-30
Totale personale complessivo	1083	1049	-34
Collaborazioni coordinate e continuative	99	45	-54
Comandi in entrata	2	0	-2
Comandi in uscita	7	8	+1

Nella tabella successiva si rappresenta un confronto temporale della "suddivisione di genere", con evidenza dell'incidenza percentuale del personale femminile dell'Agenzia, articolato nell'area della dirigenza e del comparto:

	Al 01/01/2011	Al 31/12/11	Scostamento
Personale femminile: area della dirigenza	27,40%	28%	+0,60%
Personale femminile: area del comparto	44,62%	43%	-1,38%

Le attività di ARPAV

L'evoluzione quantitativa per attività a livello macroaggregato, per periodi, è rappresentata nella tabella sottostante:

Attività	Realizzato al 31/12/11 (A)	Programmato 01/01/11 (B)	Realizzato al 31/12/10 (C)	Scostamento P – R 2011 (B-A)	Scostamento Realizzato 2010-2011 (A-C)
Impianti / Siti controllati	4708	3666	5188	+28,42%	-10,26%
Controlli (FPA – OCG – FPE)	13689	8521	16953	+60,65%	-19,26%
Attività di analisi di laboratorio (campioni)	70076	70050	74533	0%	-6%
Istruttorie tecnico scientifiche	6580	4689	6161	+40,32%	+6,8%
Monitoraggi sulla qualità dell'aria	4962	4447	–	+ 11,6%	–
Monitoraggi sulla qualità dell'acqua	5083	4979	4239	+2,1%	+ 19,9%
Monitoraggi meteorologici (bollettini)	3006	3221	4044	- 4,8%	-24,2%

2.3 I risultati raggiunti

Complessivamente l'Agenzia ha conseguito un buon livello degli obiettivi, nonostante la diminuzione delle risorse umane e delle dotazioni finanziarie, avvenuta in corso d'anno.

Dall'analisi dei dati di attività svolta a livello macroaggregato, rappresentata nella tabella su riportata, risulta che le attività svolte nel 2011 **in aumento** rispetto a quelli dell'anno precedente sono costituite da:

- istruttorie tecnico scientifiche per la partecipazione a conferenze di servizi e a commissioni tecniche nazionali, regionali e provinciali, a supporto nei procedimenti di competenza esterna ad ARPAV, nelle quali viene richiesto un parere o un istruttoria o un esame dei documenti. Complessivamente, l'attività ha avuto un incremento del 6,8%.
- monitoraggi sulla qualità dell'acqua con un incremento del 19,9%, determinato da maggiori sopralluoghi e pareri legato ad eventi occorsi nell'anno.

Le rimanenti attività risultano, generalmente, **in diminuzione** rispetto ai risultati raggiunti nel 2010, in ragione della diminuzione del personale dipendente avvenuto in corso d'anno, da 1083 a 1049 (-34 unità) e delle collaborazioni coordinate e continuative che scendono da 99 a 45 (-54 unità), ma soprattutto per fattori di carattere istituzionale ed economico. Difatti, già in sede di programmazione delle attività per il 2011, le strutture avevano realizzato delle stime prudenziali per tali ragioni.

In merito alla diminuzione del 6% delle analisi dei campioni, si rileva che ciò è determinata da una diversa modalità di conteggio per quei campioni le cui analisi sono svolte in laboratori diversi (rapporto campioni padri-figli), modalità che troverà piena applicazione nel 2012. Si ritiene, tuttavia, che la nuova modalità di conteggio sia più aderente alla rappresentazione corretta dell'attività tecnico analitica.

Da un confronto tra i risultati ottenuti nel 2011 e i valori attesi programmati ad inizio anno, si evidenzia che, in linea generale, lo scostamento per linee di attività macroaggregata risulta sempre in aumento, con punte fino al 60% per i controlli su FPA, FPE e OCG; al 40,32% per le istruttorie tecnico scientifiche e al 28,42% per gli impianti / siti controllati; costituisce un'eccezione l'attività di laboratorio che conferma il buon livello della programmazione dell'analisi dei campioni e la produzione di bollettini meteorologici che rileva una lieve diminuzione degli stessi rispetto alla previsione.

Si ricorda che l'attività realizzata è composta sia da quelle programmata sia di quella effettuata su progetto, non pianificata, in emergenza e in pronta disponibilità.

2.4 Le criticità e le opportunità

La maggiore criticità è determinata da dati della programmazione assunti come "valori attesi", generalmente sottodimensionati, in quanto si riferiscono ai numeri di attività del "Programma annuale delle attività 2011", ciò sembra rendere gli obiettivi "poco sfidanti" per il personale, soprattutto se si considera che l'indicatore prevalente scelto per la misurazione nel Sistema delle performance è quello di efficacia (legato alla programmazione) che rapporta "il valore raggiunto / il valore atteso o programmato". In molti casi, il valore atteso iniziale è stato revisionato in aumento, in corso d'anno, al fine di adeguarlo all'andamento dei risultati raggiunti che comprendono sia l'attività programmata sia l'attività non pianificata. Tale comportamento è indice di una certa diffidenza diffusa nel personale dirigente, nei confronti del nuovo Sistema e di una scarsa cultura della performance. Tale condotta sembra rafforzata anche dalla scarsità di risorse umane e delle dotazioni finanziarie di cui i responsabili delle strutture vengono a disporre rispetto agli anni precedenti che li induce a contenere i valori della programmazione.

L'azione correttiva da apportare per superare la criticità evidenziata è di cambiare l'indicatore, spostando il parametro di confronto del "valore raggiunto", dal "valore programmato" alle "richieste pervenute" dagli stakeholder, ciò al fine di ricomprendere sia i dati programmati sia i dati non pianificati. Tale cambiamento consente, altresì, di rispondere in modo più aderente ai principi fondamentali della performance che mira a rilevare la capacità di risposta dell'Amministrazione agli stakeholder. Certamente, la scelta di un nuovo indicatore presuppone la verifica della bontà delle fonti informative e dell'uniformità di rilevazione dei dati presso tutte le strutture dell'Agenzia avente un carattere simile, ma in particolare la conoscenza della domanda nella sua globalità con la tracciabilità in apposito supporto informatico per la gestione.

In alcuni casi tale indicatore risulta già applicato in modo soddisfacente, per esempio per gli obiettivi dell'U.O. Agenti Fisici, addirittura approfondendo anche la misurazione dei tempi di esecuzione delle attività rispetto alla normativa, a soddisfazione del parametro di qualità-dimensione tempestività.

L'estensione di questo tipo di indicatore alle molteplici attività dell'Agenzia che nascono dalla domanda dello stakeholder, interno o esterno, apre la strada anche all'applicazione di indicatori di qualità; spostando conseguentemente l'oggetto di misurazione e valutazione dalla quantità alla qualità del lavoro svolto.

Un'altra criticità è rappresentata dalla scelta di obiettivi che attengono al coordinamento di attività svolte dalle strutture sottoposte, con un indicatore che esprime il numero di riunioni svolte rispetto al numero di riunioni programmate. Anche questo obiettivo è poco significativo, in quanto esprime un esito "sul fare" non apprezzabile dallo stakeholder che è maggiormente interessato agli output ottenuti dall'azione. Lo stesso risulta già eliminato dal Piano della performance a partire dall'anno 2012, introducendo invece obiettivi che mirano a rilevare gli output conseguibili.

In alcuni casi, pressoché minoritari, la revisione dei valori iniziali programmati è avvenuta a ribasso a seguito della cessazione dei rapporti di lavoro del personale dipendente per pensionamenti, ma soprattutto per trasferimenti e/o comandi verso altri enti, nonché per la scadenza dei rapporti di collaborazione coordinata e continuativa.

L'obiettivo relativo agli "incontri delle segreterie tecniche" con indicatore di efficacia rappresentato dal numero delle segreteria organizzate e gestite rispetto al numero degli incontri programmati, è stato oggetto di revisione in corso d'anno per alcune strutture a valle della decisione della Direzione Centrale di contenere i costi degli spostamenti di personale all'interno dell'Agenzia. Tuttavia, si rileva che i comportamenti degli operatori conseguenti alla decisione non sono stati sempre univoci, ma hanno dato luogo a disparità di comportamenti con risultati differenziati che vanno dal pieno raggiungimento del valore atteso iniziale ad un totale azzeramento dell'attività. Anche questo obiettivo è stato eliminato dal Piano della performance in quanto ritenuto poco significativo per l'Agenzia.

Un'altra criticità del Sistema di misurazione della performance è rappresentata dalla presenza, oltre al valore atteso iniziale, di un "target" espresso in percentuale con il significato di pieno raggiungimento dell'obiettivo qualora sia raggiunta la soglia fissata (generalmente pari all'85%). L'applicazione del target ha permesso di assegnare il punteggio pieno all'obiettivo, anche con un raggiungimento dell'85% del valore programmato. Conseguentemente, anche questo meccanismo ha contribuito a rendere poco sfidanti gli obiettivi stessi, pertanto, si è già provveduto ad apportare delle azioni correttive nel Piano della performance per l'anno 2012.

A conclusione dell'analisi svolta sui risultati ottenuti, si evidenzia che il livello di raggiungimento degli obiettivi per struttura organizzativa è, prevalentemente, se non quasi totalmente del 100% per le cause suesposte. Le soluzioni proposte e in parte già applicate nel Piano della performance per il 2012 costituiscono, altresì, delle opportunità per migliorare il sistema della performance e renderlo più significativo nell'ottica della riforma della valutazione del personale, ma anche nel render conto alla cittadinanza dei risultati della pubblica amministrazione.

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

In questa sezione si evidenziano i risultati di performance raggiunti dall’Agenzia, secondo una logica a cascata.

3.1 Albero della performance

L’albero delle performance è una mappa logica che rappresenta i legami tra il mandato istituzionale, la missione, le aree strategiche, gli obiettivi strategici e i piani operativi, i quali individuano obiettivi operativi, azioni e risorse.

L’albero delle performance non è stato definito nel Piano della performance 2011 che è stato approvato dal Commissario Straordinario come previsto dalla normativa, ciò a causa dell’atteso insediamento della nuova Direzione agenziale avvenuto nella primavera. Giocoforza, la nuova Direzione ha assunto le informazioni utili per la definizione della pianificazione per il triennio 2012/2014 e in questo documento è stato per la prima volta definito l’albero della performance.

3.2 Obiettivi strategici

Per le ragioni suesposte, il Piano della performance per l’anno 2011 riporta come un unico obiettivo strategico la *“Realizzazione del programma annuale delle attività”* definito dall’Agenzia con le Amministrazioni Provinciali del territorio veneto, le quali hanno concordato il livello dei valori attesi per le molteplici attività delle strutture organizzative nei dipartimenti territoriali.

Sono ricondotte a tale obiettivo anche le attività di supporto, svolte dalle strutture organizzative della Direzione Centrale, funzionali alle attività “di line” dei dipartimenti periferici.

STRUTTURE	OBIETTIVI STRATEGICI	INDICATORI	TARGET	VALORI RAGGIUNTI	SCOSTAMENTO
DAP DI BELLUNO	Realizzazione del programma annuale delle attività	Attività realizzata / Attività programmata	85 %	90%	+5%
DAP DI PADOVA	Realizzazione del programma annuale delle attività	Attività realizzata / Attività programmata	85 %	100%	+15%
DAP DI ROVIGO	Realizzazione del programma annuale delle attività	Attività realizzata / Attività programmata	85 %	100%	+15%
DAP DI TREVISO	Realizzazione del programma annuale delle	Attività realizzata / Attività	85 %	95%	+10%

	attività	programmata			
DAP DI VENEZIA	Realizzazione del programma annuale delle attività	Attività realizzata / Attività programmata	85 %	100%	+15%
DAP DI VERONA	Realizzazione del programma annuale delle attività	Attività realizzata / Attività programmata	85 %	100%	+15%
DAP DI VICENZA	Realizzazione del programma annuale delle attività	Attività realizzata / Attività programmata	85 %	100%	+15%
DRST	Realizzazione del programma annuale delle attività	Attività realizzata / Attività programmata	85 %	100%	+15%
DRL	Realizzazione del programma annuale delle attività	Attività realizzata / Attività programmata	85 %	93%	+8%

Rispetto all'unico obiettivo strategico dell'Agenzia non sono intervenute revisioni in corso d'anno.

Per quanto riguarda le risorse umane e finanziarie, non vengono riportate a consuntivo in quanto all'obiettivo strategico non sono state attribuite le previsioni di tali risorse in sede di approvazione del Piano della performance, pertanto l'informazione non avrebbe alcun significato senza un parametro iniziale di raffronto.

Si riporta la sintesi del raggiungimento dell'obiettivo, a livello di Agenzia, nell'Allegato n. 1 – Obiettivi Strategici.

3.3 Obiettivi e piani operativi

Gli obiettivi operativi delle strutture organizzative dell'Agenzia vengono rappresentati nell'allegato n. 2 alla presente relazione, per consentire una migliore leggibilità e comprensibilità del documento in quanto l'organizzazione agenziale risulta piuttosto complessa.

Vengono riportati nell'allegato i seguenti elementi:

- La descrizione dell'obiettivo operativo con relativo peso;
- L'indicatore con relativo peso;
- il "valore atteso" approvato con DCS n. del 31/01/11;
- il "valore atteso rivisto" dal responsabile della struttura in accordo con il dirigente sovraordinato anche se non formalmente approvato con un'apposita delibera;
- il "valore consuntivo indicatori" che prende come riferimento il valore atteso rivisto, espresso in percentuale.
- Il "grado di raggiungimento dell'obiettivo" espresso in percentuale;
- Il punteggio pesato dell'obiettivo.

Rispetto alla tabella proposta dalla CIVIT, non sono state riportate le colonne "risorse umane" e "risorse finanziarie", in quanto non sono disponibili i dati. E' auspicabile l'introduzione di un'azione correttiva da realizzare nei prossimi piani che abbinati agli obiettivi sia le risorse umane impiegate per il loro raggiungimento, sia le risorse finanziarie.

In conclusione si constata che il raggiungimento degli obiettivi per l'annualità 2011 da parte delle strutture è sostanzialmente più che soddisfacente.

Il Programma triennale per la trasparenza non è stato adottato nell'annualità di riferimento, pertanto, le valutazioni inerenti l'integrazione degli obiettivi contenuti nei due documenti e l'efficacia degli stessi richiesti dalla delibera CIVIT non sono attuabili. La mancata adozione è determinata dalla diversa priorità di azioni della Direzione Generale che ha concentrato le sue energie, maggiormente, nella definizione di un Piano strategico per l'Agenzia per il triennio 2012/2014, rinviando per evidenti ragioni di logicità la preparazione di iniziative di diffusione e trasparenza nei confronti degli stakeholder, nonché la pubblicazione delle azioni in una fase successiva. Tuttavia, è bene evidenziare che l'Agenzia ha, comunque, provveduto ad attuare la pubblicazione dei dati richiesti dalle specifiche normative di settore, come per esempio le molteplici informazioni sul personale e sulle collaborazioni esterne.

In merito all'aspetto della qualità dei servizi offerti dall'Agenzia, si evidenzia che la stessa non ha ancora elaborato il documento degli standard di qualità completo di tutte le dimensioni previste dalla delibera CIVIT n. 88/2010 e tali da consentire le valutazioni previste dalla delibera CIVIT n. 5/2012. Tuttavia, il solo indicatore di qualità, riferito alla dimensione tempestività, è stato introdotto per alcune strutture organizzative quali ad esempio le U.O. Agenti Fisici, le strutture del DRST e del DRL. Complessivamente, i risultati conseguiti in termini di rispetto del tempo definito di elaborazione dell'output risulta soddisfacente per tutte le suddette strutture.

L'Agenzia sta ancora integrando il sistema informativo per migliorare la rilevazione della quantità di richieste di servizi da parte degli stakeholder e, pertanto, non è ancora in grado di determinare puntualmente il livello della domanda e conseguentemente non è determinabile il grado di copertura dei servizi erogati all'utenza. Tuttavia, è necessario considerare che l'Agenzia programma i livelli di attività con le Province e la Regione al fine di soddisfare le esigenze del territorio, in funzione delle risorse umane e

finanziare di cui dispone che sono inferiori a quelle che sarebbero necessarie per soddisfare la domanda complessiva.

I reclami complessivi pervenuti all'Agenzia, per mezzo delle strutture operative, nell'anno 2011 sono n. 11, pertanto, il numero è piuttosto esiguo in rapporto al volume delle attività gestite.

3.4 Obiettivi individuali

Degli obiettivi individuali del personale dirigenziale e del loro grado di raggiungimento valgono le stesse considerazioni già espresse per gli obiettivi delle strutture organizzative in ragione del fatto che, in linea generale, il dirigente ha come obiettivi individuali gli stessi attribuiti alla struttura organizzativa di cui è il responsabile; attuando, pertanto, una perfetta coincidenza tra la performance organizzativa e la performance individuale.

Del grado di differenziazione dei giudizi si darà evidenza in un secondo momento, ovvero dopo aver completato il processo di valutazione individuale delle prestazioni per l'anno 2011.

Il personale del comparto partecipa agli obiettivi della struttura organizzativa, difatti, ciascun dirigente responsabile della stessa ha provveduto ad assegnare gli obiettivi ai suoi collaboratori, con un apposito verbale, ad inizio dell'anno di riferimento. Il contributo al raggiungimento degli obiettivi da parte del personale del comparto viene rilevato e valutato dal responsabile della singola struttura.

Anche per il personale del comparto è ancora in corso la fase di valutazione, pertanto, la rilevazione dei giudizi e la loro differenziazione verrà determinata successivamente al termine delle operazioni.

Una statistica della differenziazione del grado di giudizio e dei premi erogati rispetto a quelli stanziati dovrà essere pubblicata nel sito web, nello spazio dedicato al tema della performance.

L'indagine di benessere organizzativo del personale e la rilevazione del grado di condivisione del Sistema di valutazione della performance, non è ancora stata avviata per molteplici ragioni, in particolare l'assenza dell'apposito modello fornito dalla CIVIT, l'attesa della conclusione delle operazioni di valutazione del personale e la nomina del Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) a cui è demandato dalla normativa il compito di curare, annualmente, la realizzazione dell'indagine stessa.

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITA'

Nell'anno 2011 il finanziamento regionale è stato decurtato di ben € 12.460.000,00, fissandolo inizialmente ad una quota sostanzialmente in grado di corrispondere solo gli stipendi al personale e quindi senza le risorse per acquisire i beni e i servizi necessari alla realizzazione delle attività operative. In sede di assestamento di bilancio, la Regione del Veneto ha concesso un finanziamento aggiuntivo di € 10.000.000,00 che si è rivelato fondamentale per affrontare un percorso di risanamento economico finanziario dell'Agenzia.

In linea generale, a fronte di quadro di risorse finanziarie ridimensionato a ribasso, l'Agenzia ha operato nella ricerca di soluzioni per la riduzione della spesa, in particolare mediante l'elaborazione di un piano di dismissione di sedi decentrate e scarsamente utilizzate. E' stata attuata, altresì, una migrazione e redistribuzione del personale presso la sede della Direzione Centrale con una riduzione degli spazi per persona, al fine di dismettere alcuni appartamenti in locazione passiva con conseguente risparmio di costi.

La Direzione non appena insediata, ha definito un Piano Strategico per l'Agenzia, sottoposto all'esame del Comitato di indirizzo regionale il 22/09/11, da attuare nel successivo triennio 2012-2014, al fine di ridurre il debito pregresso e attuare una gestione più razionale. Pertanto, ha avviato da subito un percorso di riorganizzazione dei laboratori provinciali che ha portato alla progressiva chiusura dei laboratori di Belluno e di Rovigo con una redistribuzione delle attrezzature e del personale per raggiungere maggiori livelli di efficienza.

Ha predisposto un nuovo assetto organizzativo dell'Agenzia che si caratterizza per l'attuazione di una consistente riduzione delle strutture organizzative che passano da n. 109 a n. 74 (-32,11%), da rendere operativa nel corso dell'anno successivo. Per accompagnare questo intervento di ridimensionamento strutturale, si è avviata una politica del personale che ha favorito il passaggio di alcuni dipendenti verso altre Amministrazioni pubbliche con il ricorso all'istituto del comando o del trasferimento, con beneficio per il bilancio agenziale e, pertanto, il permanere del blocco del turn over ovvero la non sostituzione del personale in uscita. E' stato, altresì, incentivato il pensionamento del personale che ha maturato i requisiti minimi per l'accesso alla pensione per un totale di n. 11 unità.

Altre politiche per la riduzione della spesa hanno interessato la revisione di alcuni contratti, in particolare quello relativo alla manutenzione delle reti di monitoraggio ambientale (aria, acqua, agro idro meteo, boe) e al loro contenimento nell'ambito delle possibilità di legge mediante una riorganizzazione interna, dal parte del Dipartimento Regionale Sicurezza del Territorio, che interessa la rete agro-idro-nivo-meteo.

I risultati dell'azione complessiva di risanamento economico condotta dalla Direzione, hanno portato alla diminuzione dei costi della produzione 2011, rispetto a quelli del 2010, del 4,1%, pari a o oltre 4 milioni di euro.

Il Piano della performance per l'anno 2011 non riporta, con riferimento agli obiettivi operativi, il collegamento con le risorse finanziarie assegnate ai dirigenti per la loro realizzazione. Tale carenza dovrà essere risolta in futuro, prevedendo una specifica azione correttiva che colleghi nel dettaglio gli obiettivi della performance con le risorse del bilancio. Conseguentemente, in questa fase di conclusione del primo ciclo della performance, alla rendicontazione degli obiettivi non è possibile collegare delle informazioni di

carattere economico-finanziario, desumibili dal bilancio consuntivo, utili o significative per fornire un quadro di comprensione più completo sulla realizzazione dell'obiettivo.

GiocoForza, anche i risultati espressi in termini di efficienza ed economicità dovranno essere oggetto di un'azione di implementazione del sistema.

A tale scopo l'Agenzia sta implementando un sistema integrato della contabilità, per addivenire ad una migliore e tempestiva rilevazione dei costi delle attività che potrà supportare e migliorare anche il Sistema di misurazione della performance.

Le risorse umane e finanziarie destinate alla Struttura tecnica permanente dell'Agenzia per l'implementazione e il funzionamento del ciclo della performance, rispettano le disposizioni dell'art. 3, comma 6 e dell'art. 14, comma 9 del decreto legislativo n. 150/2009, ovvero non hanno comportato nuovi o maggiori oneri per il bilancio dell'Agenzia.

L'Agenzia ha avviato, nel mese di febbraio 2011, il procedimento per la nomina del Comitato Unico di Garanzia (CUG) di cui all'art. 21 della Legge 4 novembre 2010, n. 183 e lo ha concluso con deliberazione del Direttore Generale n. 263 del 21/09/2012.

Il Comitato ha previsto l'ampliamento delle garanzie, oltre che alle discriminazioni legate al genere, anche ad ogni altra forma di discriminazione, diretta e indiretta, che possa discendere da tutti quei fattori di rischio più volte enunciati dalla legislazione comunitaria, come l'età, l'orientamento sessuale, il credo religioso, l'origine etnica, la disabilità o la lingua. Il Comitato ha unificato le competenze del Comitato Paritetico sul fenomeno del Mobbing e del Comitato sulle Pari Opportunità che hanno continuato a operare fino alla costituzione dello stesso.

In particolare, il Comitato sulle Pari Opportunità ha contribuito a promuovere, nell'ambito degli interventi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, l'istituzione della Banca delle ore, prevista dall'art. 40 del C.C.N.L., che è avvenuta nel novembre del 2012 con l'approvazione dell'apposito regolamento. Tale iniziativa rientra nella linea guida n. 2 "Sostegno alla famiglia" del Piano Triennale delle Azioni Positive 2009-2012.

Il Comitato Paritetico sul fenomeno del Mobbing ha promosso un'iniziativa formativa sul tema del mobbing previsto nell'ambito del Piano di Formazione annuale agenziale, ma il corso di formazione non è stato attivato per carenza di risorse finanziarie.

Lo stesso Comitato ha predisposto e presentato, al Commissario Straordinario, il documento del "Codice di condotta per la tutela della dignità dei lavoratori e delle lavoratrici di ARPA VENETO", propedeutico all'attivazione della procedura di individuazione del/la consigliere/a di fiducia.

Il Comitato opera all'interno dell'Amministrazione con compiti propositivi, consultivi e di verifica, al fine di contribuire all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e per il miglioramento dell'efficienza delle prestazioni collegata alla garanzia di un ambiente di lavoro caratterizzato dal rispetto dei principi di pari opportunità, di benessere organizzativo e dal contrasto di qualsiasi forma di discriminazione e di violenza morale o psichica per i lavoratori.

Tra i compiti del Comitato vi è quello propositivo ed in particolare di proporre all'Amministrazione delle azioni positive per la promozione della pari opportunità, da inserire nel Piano della performance. Tali azioni positive dovranno essere contenute in un apposito Piano triennale, e dovranno costituire degli obiettivi in tema di pari opportunità di genere in coerenza con il Piano della performance.

La definizione del Piano triennale delle azioni positive sarà un obiettivo del CUG e costituirà l'oggetto di una specifica azione di implementazione del Piano stesso, in attuazione della delibera CIVIT n. 22/2011 che richiama l'attenzione sulla coerenza degli obiettivi tra i due piani.

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Il processo di redazione della Relazione sulla performance è stato condotto nell'ambito del ciclo della performance, il cui processo è stato descritto sia nel documento del "Sistema di misurazione e di valutazione della performance", sia nel Piano della performance per l'anno 2011.

La Struttura Tecnica Permanente (STP) ha provveduto ad inviare, agli inizi del mese di febbraio 2012, degli appositi moduli, alle strutture organizzative, per la raccolta dei dati a consuntivo concernenti gli obiettivi del Piano della performance 2011.

Le strutture organizzative hanno compilato il modulo di competenza ed hanno inviato i dati richiesti completi di annotazioni, entro la fine del mese di febbraio, avvalendosi di fonti informative gestite con appositi strumenti gestionali oppure in assenza di dati raccolti manualmente.

La STP ha provveduto, nei mesi successivi, ad esaminare i dati comunicati e la documentazione trasmessa a corredo della rendicontazione dei risultati, eseguendo verifiche a campione negli altri casi; successivamente, nel mese di giugno 2012, ha predisposto la Relazione sulla performance che evidenzia i risultati ottenuti dalle strutture organizzative e degli obiettivi individuali della dirigenza, in ragione del collegamento univoco tra obiettivi della struttura e obiettivi della dirigenza. A tal fine si è avvalsa anche della collaborazione della struttura "Coordinamento e Pianificazione delle attività" per un confronto con i numeri di attività ottenuti a livello dell'intera Agenzia, articolato per macroaggregati.

La Relazione non riporta, diversamente dalle indicazioni della CIVIT espresse nella delibera n. 5/2012, gli esiti degli obiettivi raggiunti per il personale del comparto e gli esiti del processo di valutazione complessivo della performance individuale di tutto il personale dipendente dirigente e del comparto, in quanto è ancora in corso di attivazione l'apposito processo per la valutazione. I dati relativi ai premi raggiunti dal personale dirigente e del comparto verranno resi noti mediante la pubblicazione, nell'apposita sezione del sito web a completamento dell'iter della valutazione.

Il Direttore Generale adotta la Relazione finale della performance 2011 e la trasmette all'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), affinché, avvii il processo di validazione della relazione della performance per darne piena efficacia e quale condizione inderogabile per l'attuazione della distribuzione dei premi incentivanti.

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance

Il ciclo di gestione della performance è stato attivato per la prima volta nel 2011, secondo la normativa del Decreto Legislativo n. 150/2009, ma ha riguardato principalmente la gestione degli obiettivi operativi delle strutture organizzative. Difatti, la presenza del Commissario Straordinario fino a marzo e l'insediamento della nuova Direzione Generale ad aprile del 2011 non ha permesso di disporre, sin da subito, di obiettivi strategici.

L'analisi del contesto esterno ed interno, propedeutica alla predisposizione del Piano Pluriennale delle attività per il triennio 2012/2014 è stata avviata immediatamente, dalla nuova Direzione, al fine di

elaborare delle linee strategiche e degli obiettivi a decorrere dal 2012 e, pertanto, dare piena operatività all’Agenzia.

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Il collegamento degli obiettivi della struttura organizzativa con gli obiettivi individuali della dirigenza	Sviluppare la catena logica delle aree strategiche – obiettivi strategici – obiettivi operativi
Una soddisfacente negoziazione degli obiettivi tra gli attori del Sistema	Migliorare il collegamento del Sistema di misurazione della performance organizzativa con il processo della valutazione individuale del personale
Atteggiamento positivo degli attori del Sistema nel migliorare la rappresentazione della performance secondo il percorso suggerito dalla CIVIT	Collegare gli obiettivi operativi con le risorse finanziarie
Una buona rappresentazione degli obiettivi trasversali, mediante il collegamento degli attori per la parte di competenza	Migliorare il principio del cascading degli obiettivi fino al personale del comparto anche mediante una migliore rappresentazione degli stessi.
Omogeneità di obiettivi e di indicatori per strutture simili	

ELENCO DEGLI ALLEGATI

Allegato 1 – Obiettivi Strategici

Allegato 2 – Obiettivi Operativi

Allegato 3 – Tabella documenti del ciclo di gestione della performance