

Parere in merito alla Relazione sulla performance per l'anno 2024

ai sensi dell'articolo 50, comma 1, lett. b), della legge provinciale n.
6/2022

AUTRICI/AUTORI

Isabella Summa

Wolfgang Bauer

Traduzione: Ufficio traduzioni del Consiglio Provinciale

**PRÜFSTELLE
ORGANISMO DI VALUTAZIONE**

39100 Bozen | Freiheitsstraße 66
39100 Bolzano | Corso Libertà, 66

Tel.: 0471 402 212 | Fax 0471 260 114
pruefstelle@landtag-bz.org | organismodivalutazione@consiglio-bz.org
www.landtag-bz.org/de/pruefstelle.asp
www.consiglio-bz.org/it/organismo-di-valutazione.asp
PEC: pruefstelle.organismovalutazione@pec.prov-bz.org

maggio 2025

INDICE

I. Quadro giuridico e documentazione di riferimento	4
II. Approccio metodologico e oggetto dell'indagine	5
III. Risultati dell'analisi	6
IV. Conclusioni e raccomandazioni.....	11

I. Quadro giuridico e documentazione di riferimento

Ai sensi dell'articolo 50, comma 1, lettera b) della legge provinciale 6/2022, l'Organismo di valutazione esprime un parere in merito alla Relazione sulla performance delle unità organizzative dell'amministrazione provinciale.

L'articolo 25, commi 1 e 2, della citata legge provinciale dispone che la Giunta provinciale indichi gli obiettivi fondamentali che l'amministrazione provinciale deve perseguire ed emani le direttive generali per il loro raggiungimento e per la verifica dei relativi risultati. Il/La presidente della Provincia, gli assessori e le assessore provinciali hanno la responsabilità politica per l'attività amministrativa eseguita negli ambiti di loro competenza. Nel Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), attuato dalle unità organizzative previa approvazione della Giunta provinciale, sono definiti gli obiettivi programmatici e strategici della performance e il collegamento tra performance individuale e risultati attesi. *La relazione sul raggiungimento degli obiettivi è sottoposta all'approvazione della Giunta provinciale.* La finalità del PIAO è di garantire la massima semplificazione, una visione integrata e complessiva dei diversi assi di programmazione, la qualità e la trasparenza dei servizi rivolti a cittadini, cittadine e imprese, e la progressiva riorganizzazione dei processi.

Con delibera n. 529/2024 la Giunta provinciale ha approvato il Piano integrato di attività e organizzazione dell'amministrazione della Provincia autonoma di Bolzano (PIAO) per il triennio 2024-2026, contenente il Piano della performance, il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, il Piano organizzativo del lavoro agile, il Piano triennale del fabbisogno di personale e il Gender Equality Plan (GEP) 2024-2026¹.

Con delibera n. 249/2025 la Giunta provinciale ha approvato la *Relazione sulla performance 2024* dell'amministrazione provinciale, che è l'oggetto del presente parere. Nella Relazione vengono illustrati gli obiettivi, i risultati raggiunti e l'impiego delle risorse. Vengono evidenziati eventuali scostamenti avvenuti durante l'anno e ne vengono indicate le cause ed eventuali misure per contrastarle. La Relazione può essere consultata sul sito istituzionale, nella sezione "amministrazione trasparente".

Il PIAO e la Relazione sulla performance, come descritto nella delibera sopra citata, vengono redatti congiuntamente dai vari assessorati, dipartimenti e uffici in un processo condiviso che mira allo scambio e all'analisi critica. Tale processo viene supervisionato e coordinato dalla direzione generale tramite il settore controlling dell'ufficio organizzazione.

Il sistema di pianificazione, misurazione e valutazione della performance è stato approvato con decreto del direttore generale n. 22013/2024. Il sistema illustra il processo attraverso il quale l'amministrazione attua il ciclo di gestione della performance. Il documento, che integra le disposizioni in materia, sottolinea che: *"La Relazione sulla performance costituisce lo strumento mediante il quale l'Amministrazione provinciale illustra alla cittadinanza e agli stakeholder, interni ed esterni, le molteplici attività e risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il Ciclo della performance."* Nel documento si spiega inoltre che la Relazione sulla performance presenta i risultati in rapporto ai singoli obiettivi programmati e all'utilizzo delle risorse, evidenziando eventuali scostamenti e indicandone le cause e le misure da prendere.

¹ Con DPP n. 1303 del 30 gennaio 2024 è stato approvato il PIAO 2024-2026 in modalità "tecnica", ed è stato contestualmente previsto l'aggiornamento del Piano stesso nella prima metà del 2024, dopo l'insediamento della nuova Giunta provinciale.

Le modalità per la predisposizione della Relazione sulla performance sono oggetto di diverse circolari. Riguardo alla Relazione concernente il 2024, si rimanda in particolare alla circolare n. 4 del 30 aprile 2024 del direttore generale e del segretario generale. Sono rilevanti anche le circolari del direttore generale del 15 maggio 2024, n. 5, relativa alle scadenze dei pagamenti e del 18 luglio 2024, n. 7, relativa agli obiettivi operativi intercompartimentali.

II. Approccio metodologico e oggetto dell'indagine

Il parere si orienta sui principi definiti dal dipartimento della funzione pubblica (DFP) nelle linee guida per la Relazione annuale sulla performance². Si ritiene che essi, pur essendo rivolti agli Organismi indipendenti di valutazione (OIV) delle amministrazioni statali ai fini della validazione delle relazioni, possano comunque costituire una guida valida per l'esame della Relazione sulla performance da parte dell'Organismo di valutazione della Provincia. Per questo motivo sono quindi stati adottati i seguenti criteri:

- a. la conformità tra i contenuti della Relazione e i contenuti del Piano della performance relativi all'anno di riferimento;
- b. l'elenco dei risultati relativi a tutti gli obiettivi del Piano della performance;
- c. la verifica che nella misurazione e valutazione della performance si sia tenuto conto degli obiettivi relativi alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza;
- d. la verifica del corretto utilizzo del metodo di calcolo previsto per gli indicatori;
- e. l'affidabilità dei dati utilizzati per redigere la Relazione;
- f. l'evidenziazione – per tutti gli obiettivi e rispettivi indicatori – di eventuali scostamenti riscontrati fra risultati programmati e risultati effettivamente conseguiti, con la relativa motivazione;
- g. la conformità della Relazione alle disposizioni normative vigenti e al sistema di pianificazione, misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale;
- h. la sinteticità della Relazione;
- i. la chiarezza e comprensibilità della Relazione.

La valutazione avviene anche alla luce della direttiva del ministro della pubblica amministrazione del 28 novembre 2023 sulla misurazione e valutazione della performance individuale³.

Nel parere in merito alla Relazione sulla performance per l'anno 2024 si verifica inoltre se gli elementi e i principi sopra elencati sono effettivamente presenti nella Relazione stessa, e se sono stati presi in considerazione in misura sufficiente.

Si verifica inoltre se le raccomandazioni espresse dall'Organismo di valutazione nel parere dell'anno precedente sono già state attuate.

² Si tratta delle linee guida n. 3, pubblicate nel novembre 2018. A livello statale mancano ancora nuove indicazioni su come redigere una Relazione sulla performance basandosi sul PIAO.

³ Questa direttiva contiene importanti innovazioni sistemiche e culturali nell'ambito dell'aggiornamento e della valutazione dei dirigenti (valutazione della leadership, valutazione a 360°). Tali innovazioni hanno un ruolo centrale nella valorizzazione delle risorse umane, in termini di performance individuale e organizzativa, e quindi di valore pubblico.

Inoltre, si analizzano in dettaglio alcuni aspetti del sistema di misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale in conformità al nuovo decreto del direttore generale n. 22013/2024.

L'analisi della documentazione è integrata da quesiti specifici che facevano parte di un'intervista al personale del settore controlling dell'ufficio organizzazione.

III. Risultati dell'analisi

Di seguito vengono illustrati i risultati dell'analisi relativa al rispetto dei criteri elencati nel capitolo II. Al riguardo si tiene conto anche dei pareri già espressi in merito alle relazioni sulla performance degli ultimi anni, e dei rispettivi risultati e raccomandazioni.

Riguardo alla conformità di contenuti fra Relazione sulla performance e Piano della performance nonché all'indicazione dei risultati per tutti gli obiettivi individuati nel Piano, si è già constatato negli scorsi anni che la Relazione sulla performance viene ora generata attraverso la nuova piattaforma integrata GZoom, e che il rispetto dei criteri di coerenza e completezza è assicurato da controlli automatici.⁴

I controlli a campione effettuati dall'Organismo di valutazione hanno confermato la conformità e la completezza dei contenuti.

La Relazione sulla performance contiene, oltre agli obiettivi del Piano della performance, anche gli obiettivi comuni della dirigenza. Secondo informazioni del settore controlling, tramite GZoom questi obiettivi confluiscono direttamente nell'accordo sugli obiettivi. Il grado di raggiungimento di un obiettivo viene illustrato nella Relazione sulla performance.

Degli obiettivi nell'ambito prevenzione della corruzione e trasparenza si tiene conto in due modi: da una parte, attraverso l'obiettivo strategico dell'ufficio affari istituzionali "L'Amministrazione si informa a criteri di trasparenza e combatte conflitti di interessi e corruzione" e la relativa priorità di sviluppo "Sviluppo piattaforma per la prevenzione della corruzione"⁵; d'altra parte, legando ulteriori obiettivi di diverse unità organizzative al rispetto delle disposizioni sulla trasparenza e sulla prevenzione della corruzione⁶. Tali obiettivi comprendono, tra l'altro, l'elaborazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione⁷ in conformità alle norme di legge, avvenuta nel 2024 ai sensi della Relazione sulla performance, e l'adempimento dei requisiti della "Bussola della trasparenza".

Riguardo alla verifica del corretto utilizzo del metodo di calcolo per gli indicatori, la Relazione riporta analiticamente i risultati conseguiti per ciascun indicatore associato agli obiettivi. Nella motivazione sono riportati dei commenti su eventuali scostamenti fra risultati programmati e risultati effettivamente conseguiti. Dai controlli a campione eseguiti risulta che le motivazioni dei vari scostamenti possono essere più o meno valide. Rimane il punto debole già evidenziato in alcuni pareri precedenti, ovvero che gli indicatori si basano soprattutto su fonti e informazioni interne. Tuttavia, come già notato in

⁴ Vedi anche la relazione dell'Organismo di valutazione "La piattaforma GZoom sulla base del sistema di controllo interno (SCI)", maggio 2023.

⁵ Vedi Relazione sulla performance 2024, pp. 41 e 43.

⁶ Vedi ad esempio la Relazione sulla performance 2024, pag. 67 (corsi di e-learning sulla prevenzione della corruzione e sulla trasparenza).

⁷ La relazione annuale del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza viene esaminata annualmente dall'Organismo di valutazione. Vedi [2025.03.10 it_PAB_Verifica relazione](#)

passato, i dati utilizzati per redigere la Relazione sono ora più affidabili grazie al collegamento tra le varie banche dati in GZoom. Riguardo alla qualità generale dei dati sul ciclo della performance, si prende atto del fatto che, secondo il settore controlling, l'analisi approfondita degli aspetti qualitativi non è stata ancora svolta per mancanza di personale.

Per quanto riguarda gli indicatori, il settore controlling informa che è stato creato un vademecum per dirigenti intitolato "Obiettivi SMART Ziele". Il documento illustra l'uso del metodo SMART per definire e strutturare chiaramente obiettivi e funzioni, nonché i tipi di indicatori e i principi per la loro definizione. Vengono inoltre forniti esempi di indicatori per ogni capitolo del programma di Giunta e per ogni tipo di prestazione⁸. I contenuti di questo vademecum sono stati illustrati a tutta la dirigenza in occasione della Giornata delle/dei dirigenti 2024.

Anche la Relazione 2024 è redatta in linea di massima conformemente alla normativa vigente e al sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale altoatesina. Si constata al riguardo che, con decreto del direttore generale n. 22013/2024, sono state emanate disposizioni aggiornate e dettagliate sul sistema di misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale.

Detto decreto prevede al punto 3, *"Il Ciclo della performance"*, quanto segue: *"Con il PIAO si integrano la programmazione e la gestione strategico-politica, la programmazione finanziaria e delle risorse di personale e la pianificazione operativa annuale. Il Ciclo della performance persegue le seguenti finalità:*

- *guidare i processi decisionali sulla base delle informazioni estratte dal sistema di misurazione e valutazione della performance, favorendo la verifica della coerenza tra le risorse impiegate e gli obiettivi al fine di migliorare il benessere dei destinatari diretti ed indiretti (creazione di valore pubblico);*
- *permettere il confronto tra il livello di performance organizzativa ed individuale atteso e il livello effettivamente raggiunto, mostrando le responsabilità delle parti coinvolte nella definizione degli obiettivi ed evidenziando gli eventuali scostamenti tra obiettivi e risultati al fine di individuare eventuali interventi correttivi;*
- *migliorare la consapevolezza del personale rispetto agli obiettivi dell'Amministrazione;*
- *valorizzare il merito, l'impegno e la produttività di ogni persona attraverso la correlazione tra valutazione della performance organizzativa, valutazione della performance individuale e sistema premiante;*
- *valorizzare le competenze e le potenzialità, individuando le esigenze formative delle dipendenti e dei dipendenti e garantendo sia la crescita che lo sviluppo professionale;*
- *comunicare all'esterno, attraverso la pubblicazione dei documenti strategici, non solo gli obiettivi ma anche i risultati attesi e raggiunti dall'Amministrazione;*
- *migliorare qualitativamente – tramite la partecipazione degli stakeholder – la comprensione delle esigenze della cittadinanza utilizzando gli strumenti di monitoraggio e di misurazione dell'efficacia e dell'efficienza delle azioni poste in essere, nonché individuando e ponendo in essere azioni volte a migliorare i servizi erogati."*

⁸ Vedi comunicazione della direzione generale del 20 maggio 2025 riguardo al follow-up dell'audit "La piattaforma GZoom sulla base del sistema di controllo interno (SCI)".

Riguardo al sistema di misurazione e valutazione della performance si sottolinea, al punto 3.1. "Il mandato istituzionale – Vision", che il programma di governo della Giunta provinciale costituisce il punto di partenza per la pianificazione strategica e operativa: *"Di notevole rilevanza è inoltre il quadro normativo di riferimento, in quanto i compiti istituzionali delle ripartizioni e degli uffici dell'Amministrazione provinciale sono strettamente collegati all'attuazione di leggi provinciali e statali."* Secondo il settore controlling, i compiti istituzionali, cioè stabiliti dalla legge, dovrebbero essere elencati nell'ambito delle prestazioni, mentre gli obiettivi strategici e le priorità di sviluppo riflettono le scelte politiche. Al riguardo non è chiaro in che misura tutti i compiti definiti per legge siano pienamente presi in considerazione nel PIAO.

Secondo il decreto succitato (punto 3.5), la Relazione sulla performance *"costituisce lo strumento mediante il quale l'Amministrazione provinciale illustra alla cittadinanza ed agli stakeholder, interni ed esterni, le molteplici attività e risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il Ciclo della performance."*

La Relazione evidenzia a consuntivo i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e all'impiego delle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno, indicandone le cause e le eventuali misure correttive adottate. Queste informazioni costituiscono una base preziosa per analizzare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa.

La Relazione annuale sulla performance dell'Amministrazione provinciale è composta dalle singole relazioni delle strutture dirigenziali e comprende la performance strategica. La Performance operativa, con la rilevazione delle prestazioni, l'impiego efficace ed efficiente delle risorse di personale e la valutazione degli obiettivi operativi annuali fa parte della Relazione annuale operativa delle singole strutture dirigenziali."

Il punto 5.2 del decreto elenca i vari soggetti coinvolti nella misurazione e valutazione della performance e le loro funzioni specifiche. Tra l'altro, la responsabilità generale del PIAO è assegnata alla ripartizione servizi trasversali, mentre l'elaborazione del PIAO è delegata all'ufficio organizzazione. Inoltre, le competenze dei/delle dirigenti sono elencate senza distinguere tra i diversi livelli.

Ai sensi del decreto la ripartizione personale è competente, tra l'altro, per la pianta organica come base per il Piano triennale del fabbisogno di personale, e monitora la dotazione organica. Non è prevista una pianificazione strategica nel senso di una gestione organica del personale.

Il decreto succitato, e precisamente il documento sul sistema di misurazione e valutazione della performance, parla dei compiti dell'Organismo di valutazione, finalizzati a supportare l'amministrazione sul piano metodologico e a garantire la correttezza dei processi. Al riguardo si osserva però che tale competenza non è attualmente prevista dall'articolo 50 della legge provinciale n. 6/2022, che disciplina i compiti dell'Organismo di valutazione.

Riguardo all'integrazione fra ciclo della performance e programmazione economico-finanziaria, i BI reporting tool ora introdotti consentono di collegare gli obiettivi strategici del Piano della performance agli stanziamenti di bilancio. Il settore controlling ha comunicato che si sta cercando di stabilire un collegamento con i pagamenti effettivi, e a questo fine la ripartizione finanze dovrà adeguare le relative banche dati.

Al riguardo l'ufficio organizzazione, nella sua dichiarazione sulla bozza della Relazione, afferma che questo progetto è stato per il momento sospeso, perché il BI tool finora utilizzato non è in grado di gestire grandi volumi di dati. Si stanno ora esaminando diverse alternative per risolvere il problema.

Nella Relazione sulla performance (e nel PIAO ovvero nella descrizione del ciclo della performance) manca una dichiarazione chiara sulla gestione di eventuali conflitti riguardanti gli obiettivi, p. es. in rapporto alla strategia di sostenibilità.

Nel decreto succitato, e precisamente nel documento sul sistema di misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale si legge:

“Dal 1998 la Provincia, tramite il proprio Istituto di statistica (ASTAT), effettua anche indagini sulla soddisfazione delle cittadine e dei cittadini nei confronti dei servizi pubblici con focus particolare su quelli erogati dall'Amministrazione provinciale.

- Il Settore Controlling dell'Ufficio Organizzazione svolge periodicamente indagini online anonime: sondaggi esterni, rivolti agli stakeholder e ai portatori di interesse ai diversi livelli, e rilevazioni interne su diversi temi, quali ad esempio benessere organizzativo, lavoro agile e coworking.

- Ogni biennio l'Ufficio Sviluppo del personale – in collaborazione con il Settore Controlling – propone al personale provinciale un'indagine sulla soddisfazione sul posto di lavoro: I risultati vengono analizzati e comunicati ai dirigenti e al personale. Anche la Consigliera di Fiducia sarà coinvolta in interventi mirati alla risoluzione di discriminazioni e conflitti sul posto di lavoro.

- Infine, con riguardo al primo obiettivo trasversale “Semplificazione, sburocratizzazione e digitalizzazione delle attività e dei procedimenti amministrativi per un'Amministrazione provinciale a misura di cittadino” la Direzione generale della Provincia ha incaricato il settore Controlling dell'Ufficio Organizzazione di coinvolgere tutto il personale provinciale tramite un sondaggio online.

Con le indagini, sia interne che esterne, l'Amministrazione provinciale si impegna pertanto non solo ad aumentare il livello di soddisfazione della cittadinanza, delle imprese del territorio altoatesino e del personale provinciale, ma anche a migliorare il livello di informazione, l'accessibilità dei servizi online, il dialogo a 360° con l'utenza e la partecipazione ai processi decisionali, anche del personale provinciale stesso.”

La Relazione sulla performance cita un sondaggio del 2023 sulla soddisfazione di cittadine e cittadini per i servizi pubblici, dal quale risulta un calo della fiducia nell'amministrazione rispetto al sondaggio precedente (2018). La Relazione non esamina le ragioni di questa situazione, ma si limita a una dichiarazione di principio sul miglioramento dei servizi offerti, da raggiungere con diverse misure di carattere generale. Secondo informazioni del settore controlling, attualmente i risultati del sondaggio non vengono presi in considerazione come indicatori per valutare le prestazioni. Il controlling sottolinea al riguardo che l'amministrazione vicina al cittadino è stata definita come un obiettivo strategico per contrastare il suddetto calo della fiducia di cittadine e cittadini nell'amministrazione stessa.

Il sondaggio del 2025 ha registrato anche un leggero calo del benessere sul lavoro dei/delle dipendenti dell'amministrazione provinciale. La Relazione non ne analizza le cause. Il benessere sul lavoro e le pari opportunità per i/le dipendenti sono un obiettivo strategico della ripartizione servizi trasversali, ma non un obiettivo trasversale per l'intera amministrazione provinciale.

Di particolare importanza per la leggibilità e la chiarezza del documento è la sezione introduttiva, che contiene un'analisi dell'ambiente e delle risorse, una panoramica dei risultati conseguiti, gli obiettivi comuni di tutte le unità organizzative e le misure per migliorare il ciclo della performance.

La sezione introduttiva della Relazione sulla performance riporta la percentuale di indicatori degli obiettivi strategici per i quali il valore previsto è stato raggiunto o superato. Rispetto all'anno precedente tale percentuale è scesa dal 63% al 59,7%. Il grado di realizzazione delle priorità di sviluppo viene valutato su una scala a 4 livelli, che indica se esse sono state raggiunte come previsto, raggiunte con lievi scostamenti, non raggiunte o interrotte. Il 74,4% delle priorità di sviluppo è stato raggiunto conformemente alle previsioni.

Le percentuali di raggiungimento degli obiettivi sono solo limitatamente significative: infatti, sia nel numero che nella definizione degli obiettivi strategici e degli indicatori delle singole unità organizzative vi sono notevoli differenze.

Come spiegato nella Relazione sulla performance, riguardo al numero di obiettivi e indicatori strategici si riscontrano due tendenze contraddittorie:

- *"Tra il 2021 e il 2024 si è registrata una continua riduzione degli obiettivi strategici e degli indicatori. Questa tendenza è in linea con le direttive dell'Amministrazione provinciale, volte a concentrare l'attività su obiettivi strategici mirati e a misurare la loro realizzazione attraverso un'attenta selezione di indicatori"*⁹; d'altra parte, però:
- *"In generale, nelle aree con frequenza elevata di obiettivi strategici, si riscontra anche un maggior grado di raggiungimento: ne deriva che un numero elevato di obiettivi consente una migliore focalizzazione e allocazione delle risorse, con conseguente miglioramento delle prestazioni. Al contrario, se vengono definiti solo pochi obiettivi strategici, anche la percentuale di indicatori raggiunti è ridotta."*¹⁰.

Al fine di migliorare il sistema di elaborazione delle relazioni, la sezione introduttiva della Relazione sulla performance illustra graficamente l'assegnazione degli obiettivi strategici e delle priorità di sviluppo alle aree tematiche del programma di governo, al valore pubblico e agli obiettivi di sostenibilità. Ciò contribuisce alla leggibilità del documento e alla comprensione complessiva delle attività. Tuttavia, il valore informativo di tali dati è limitato dalle differenze nel numero di obiettivi strategici e priorità di sviluppo fra le varie unità organizzative.

Il decreto succitato, e precisamente il documento sul sistema di misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale, elenca vari strumenti di monitoraggio della qualità: ad esempio un sistema di gestione della qualità, circoli di qualità, carte dei servizi. Nella sezione introduttiva della relazione si legge: "La quota di obiettivi strategici (21,8%) e di priorità di sviluppo (18,5%) sottoposti a revisione con strumenti di qualità è molto bassa". Per le priorità di sviluppo, la percentuale del 18,5% corrisponde a 44 priorità su 238¹¹.

Nell'ambito dei controlli a campione citati all'inizio, è stato rilevato che diverse unità organizzative hanno segnalato, nella Relazione sulla performance, una carenza di personale, con impatto sull'adempimento del proprio mandato. Ad esempio, la ripartizione edilizia abitativa ha osservato che le semplificazioni approvate dal Consiglio provinciale non hanno potuto essere pienamente attuate a causa delle lunghe procedure di selezione e dei periodi di formazione dei nuovi dipendenti, e che alcune attività di consulenza sono state sospese per evitare un ulteriore allungamento dei tempi di esame delle domande¹²; la ripartizione libro fondiario e catasto constata nella Relazione che: *"La carenza di dotazione organica straordinariamente significativa ha avuto effetti negativi sulle prestazioni e non può durare ancora a lungo"*, perché altrimenti *"ne deriveranno inevitabilmente gravi ripercussioni sulla prestazione lavorativa e sulla qualità del nostro servizio."*¹³

⁹ Relazione sulla performance 2024, p. 7.

¹⁰ Relazione sulla performance 2024, p. 11.

¹¹ Vedi le raccomandazioni nella relazione dell'Organismo di valutazione "Indagine sulla gestione della qualità nell'amministrazione provinciale e sulla Carta della qualità dei servizi pubblici locali", 2021, [2021.08.23 relazione qualità](#)

¹² Relazione sulla performance 2024, pag. 211; vedi anche la relazione dell'Organismo di valutazione "Procedure di selezione del personale non dirigenziale per l'assunzione e per le progressioni di carriera", 2025, non ancora pubblicata.

¹³ Relazione sulla performance 2024, pag. 215; vedi anche la relazione dell'Organismo di valutazione "Funzionamento del sistema dei controlli interni negli uffici libro fondiario della ripartizione libro fondiario, catasto fondiario e urbano", 2025, non ancora pubblicata.

Alla domanda se esista un organo centrale a cui spetti analizzare le ragioni del mancato raggiungimento degli obiettivi e verificare altre osservazioni critiche, al fine d'identificare e affrontare i problemi interdipartimentali e sistemici, l'ufficio organizzazione risponde che tale compito è svolto dalla direzione generale, che richiede regolarmente relazioni e analisi sulle cause degli scostamenti dagli obiettivi. Inoltre, la direzione generale coordina la cooperazione tra i vari dipartimenti al fine di elaborare soluzioni congiunte e risolvere problemi sistemici.

IV. Conclusioni e raccomandazioni

Nella Relazione sulla performance 2024 sono da considerare positivi i punti seguenti:

i controlli automatici garantiscono il rispetto dei criteri di coerenza e di completezza;

l'affidabilità dei dati utilizzati per elaborare la Relazione stessa viene migliorata collegando le diverse banche dati in GZoom;

l'introduzione alla Relazione fornisce una panoramica di facile lettura dei risultati ottenuti nell'anno di riferimento;

il sistema di elaborazione delle relazioni riguardanti la performance strategica e soprattutto gli obiettivi strategici è stato integrato introducendo i nuovi elementi "programma di governo" e "creazione di valore pubblico";¹⁴

le misure adottate nel 2024 per migliorare il ciclo della performance vengono illustrate in una sezione apposita;

con decreto del direttore generale n. 22013/2024, è stato aggiornato e descritto nel dettaglio il sistema di misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione provinciale dell'Alto Adige.

Al fine di ottimizzare il sistema di prestazioni, l'Organismo di valutazione raccomanda quanto segue, riprendendo anche le raccomandazioni non ancora attuate espresse negli ultimi pareri:

- garantire una gestione generale e unitaria nell'ambito del ciclo della performance, in particolare nella definizione degli obiettivi strategici e dei relativi indicatori di raggiungimento degli obiettivi a livello centrale;
- rivedere gli obiettivi strategici del Piano della performance riguardo alla loro completezza, in relazione al compito istituzionale dell'amministrazione provinciale e conformemente alla normativa (disposizioni dell'UE, leggi statali, leggi provinciali, delibere) e, se necessario, integrarli o renderli vincolanti nel Piano stesso tramite Gzoom¹⁵; in ogni caso, far sì che l'adempimento di tutti i compiti

¹⁴ Vedi nota 8.

¹⁵ Per la formulazione degli obiettivi vedi decreto legislativo n. 150/2009, articolo 5, comma 2: "Gli obiettivi sono:

a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;

b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;

c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;

d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;

e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;

istituzionali dell'amministrazione provinciale ai sensi di legge sia garantito tenendo pienamente conto di tali compiti nei documenti di pianificazione;

- rivedere compiti e funzioni degli attori elencati nel succitato decreto sul sistema di misurazione e valutazione della performance nell'amministrazione provinciale; in particolare, definire le competenze per la gestione strategica unitaria e sovraordinata nell'ambito del PIAO, definire meglio le competenze della ripartizione servizi trasversali per il PIAO, e dettagliare le competenze dei diversi livelli dirigenziali ai sensi della legge provinciale n. 6/2022.

L'ufficio organizzazione, nella sua dichiarazione sulla bozza della Relazione, afferma che le raccomandazioni dell'Organismo di valutazione saranno incluse in un documento rielaborato, che nell'autunno 2025 dovrebbe essere presentato alla Giunta provinciale per l'approvazione.

- Attuare la pianificazione strategica per una gestione organica del personale¹⁶; definire, nel succitato decreto sul sistema di misurazione e valutazione della performance nell'amministrazione provinciale, le relative competenze nell'ambito del ciclo della performance. Inoltre, dovrebbero essere chiaramente delineate le competenze della ripartizione servizi trasversali e della ripartizione personale;
- con riferimento alla creazione di valore pubblico, occorre definire le priorità riguardo agli obiettivi strategici, tenendo conto della strategia per uno sviluppo sostenibile. Si avrà così chiarezza in caso di conflitti sugli obiettivi, e si potrà misurare la performance dell'amministrazione provinciale nel suo complesso, tenendo conto di indicatori riconosciuti a livello internazionale.

Secondo la dichiarazione dell'ufficio organizzazione sulla bozza della Relazione, la procedura dell'amministrazione provinciale in caso di conflitti sugli obiettivi dovrebbe essere inclusa nel documento sul sistema di pianificazione, misurazione e valutazione della performance.

- Ponderare gli obiettivi strategici e gli indicatori assegnati in base al programma di governo, per consentire una valutazione del relativo grado di raggiungimento;
- gli obiettivi comuni e trasversali vanno a loro volta corredati di indicatori, connessi a obiettivi strategici e inseriti nel documento ufficiale di pianificazione pubblicato. Come sopra esposto, anche il benessere sul lavoro e le pari opportunità dovrebbero essere inclusi come obiettivo comune.

Nella sua dichiarazione, l'ufficio organizzazione afferma che il settore controlling ha preparato una relazione completa sui risultati dell'indagine sul benessere sul lavoro: i dati raccolti sono stati analizzati in dettaglio e riassunti in una relazione complessiva, che sarà pubblicata sul sito internet della Provincia entro giugno 2025.

- Va valutata la creazione di un gruppo interno di referenti, al quale dirigenti e collaboratori/collaboratrici possano rivolgersi qualora avessero delle domande pratiche in merito agli obiettivi e alla definizione degli indicatori;
- il sistema della performance va collegato a un chiaro sistema dei controlli interni (SCI)¹⁷, per comprendere a fondo i rischi che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi strategici e ridurre tali rischi secondo standard uniformi;

f) confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;

g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.”

¹⁶ Vedi nota 12.

¹⁷ Vedi Vademecum sul sistema dei controlli interni (SCI), aprile 2023, [2023.04.14 Vademecum_it_riv.](#)

- quando si definiscono gli obiettivi della performance e la si valuta, tener puntualmente conto dell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e dei risultati delle attività di audit indipendenti (ad esempio, gli audit dell'Organismo di valutazione);
- analizzare le cause del suddetto calo di soddisfazione di cittadine e cittadini nei confronti dei servizi pubblici e quindi della loro fiducia nell'amministrazione, contrastare tali cause attuando le misure generali elencate nella Relazione sulla performance, e relazionare al riguardo. Per progredire in questo ambito sono essenziali il dialogo con l'utenza e la partecipazione della cittadinanza ai processi decisionali¹⁸;
- analizzare le cause del suddetto calo del benessere sul lavoro, contrastarlo attraverso misure strategiche di gestione del personale¹⁹ e presentare i risultati concreti nella Relazione;
- riguardo agli strumenti e ai sistemi per misurare, garantire e migliorare la qualità dei servizi, si suggerisce di attuare un modello di gestione della qualità, così da sostenere in modo ancora più mirato il suddetto orientamento alle prestazioni e alla qualità nonché l'attenzione ai/clienti e ai collaboratori/alle collaboratrici²⁰.

In sintesi, l'Organismo di valutazione riconosce i progressi realizzati finora nell'attuazione del ciclo della performance, e conferma la raccomandazione di continuare a adottare un approccio integrato per la sua gestione. Tale approccio dovrebbe basarsi sul miglioramento del benessere sociale ed economico della cittadinanza e delle categorie interessate, nonché sull'ulteriore sviluppo del Piano della performance, così da farne uno strumento gestionale completo e pratico a tutti i livelli dirigenziali.

23/06/2025

f.to
Isabella Summa

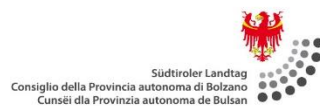
f.to
Wolfgang Bauer

¹⁸ Linee guida n. 2 per il Sistema di misurazione e valutazione della performance, dicembre 2017, p. 22 sgg.

Alcune Regioni italiane hanno emanato proprie leggi per coinvolgere la cittadinanza nell'elaborazione delle politiche (vedi *Azienditalia* n. 5/2024, p. 694 sgg.).

¹⁹ Vedi anche nota 12.

²⁰ Vedi nota 11.



Prüfstelle
39100 Bozen | Freiheitsstraße 66
Organismo di valutazione
39100 Bolzano | Corso Libertà, 66

Tel. 0471 402 212 | Fax 0471 260 114
pruefstelle@landtag-bz.org | organismovalutazione@consiglio-bz.org
PEC: pruefstelle.organismovalutazione@pec.prov-bz.org
www.landtag-bz.org/de/pruefstelle.asp
www.consiglio-bz.org/it/organismo-di-valutazione.asp