



IX LEGISLATURA

Consiglio regionale del Veneto

Piano della performance 2011-2013

Sistema di misurazione e valutazione della performance
ai sensi del D.Lgs 150/2009

Maggio 2011

SOMMARIO

1. Parte Prima	5
1.1 Presentazione del documento	5
1.2 Presentazione dell'organizzazione del Consiglio regionale	5
1.2.1. Organizzazione del Consiglio regionale	5
1.2.2. I principali servizi forniti dall'organizzazione al Consiglio regionale	6
2. Parte seconda	8
2.1. Contesto di riferimento	8
2.1.1 Regione e Consiglio regionale nella Costituzione	8
2.1.2. Assemblea legislativa e rappresentativa.....	8
2.1.3. Forma di governo regionale	8
2.1.4. Consiglio regionale come istituzione complessa	9
2.1.5. Il funzionamento del Consiglio regionale	9
2.1.6. Le tendenze evolutive dell'organizzazione del Consiglio regionale	13
3. Parte terza	14
3.1 L'albero della performance	14
3.2. Il ciclo della programmazione del Consiglio regionale	16
3.2.1. Il ciclo della programmazione, controllo e valutazione delle prestazioni integrati con la programmazione di bilancio	16
3.2.1.1 <i>Il ciclo della programmazione</i>	16
3.2.1.2 <i>I tempi della programmazione</i>	16
3.3. Definizione degli obiettivi strategici: politica per la qualità	18
3.3.1. Linee guida per la progettazione e la programmazione dei servizi e delle attività delle strutture dell'Assemblea legislativa regionale nella nona legislatura	18
3.3.1.0 <i>Premessa</i>	18
3.3.1.1. <i>L'Assemblea legislativa nella governance regionale</i>	19
3.3.1.2. <i>Concludere la lunga fase costituente e dotare l'assemblea di regole di funzionamento coerenti con le riforme istituzionali ed elettorali</i>	19
3.3.1.3. <i>Ascoltare per rappresentare, conoscere per decidere</i>	19
3.3.1.4. <i>Controllare per legiferare</i>	20
3.3.1.5. <i>Comunicare da parlamento moderno</i>	20
3.3.1.6. <i>Qualità e valore nelle istituzioni regionali</i>	21
3.3.1.7. <i>Le persone al centro dell'organizzazione</i>	22
3.3.1.8. <i>Un'organizzazione rinnovata</i>	22
3.3.1.9. <i>Le risorse finanziarie</i>	22
3.4. Definizione degli obiettivi annuali	23
3.4.1. Direttive per la gestione amministrativa 2011	23
3.4.1.0. <i>Premessa</i>	23
3.4.1.1. <i>Servizi di supporto e assistenza al processo decisionale</i>	23
3.4.1.2. <i>Servizi a supporto della qualità del prodotto legislativo</i>	24
3.4.1.3. <i>Servizi informativi a supporto delle decisioni e del dibattito politico</i>	24
3.4.1.4. <i>Servizi a sostegno dell'esercizio della funzione di controllo</i>	24
3.4.1.5. <i>Servizi integrati di comunicazione</i>	25
3.4.1.6. <i>Qualità dei servizi e delle strutture consiliari</i>	26
3.4.1.7. <i>Piano straordinario di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo</i>	27

3.4.1.8. <i>Gestione delle risorse umane</i>	28
3.4.1.9. <i>Gestione delle risorse finanziarie</i>	28
3.4.1.10. <i>Gestione delle risorse e dei servizi logistici</i>	28
3.5. Definizione del programma operativo	30
4. Parte quarta	36
4.1. Misurazione delle prestazioni	36
4.1.1. Attività ordinaria	36
4.1.2 Progetti.....	41
4.1.3. Obiettivi	42
4.1.4 Indicatori di performance organizzativa	42

1. Parte Prima

1.1 Presentazione del documento

Il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 reca misure in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Nella loro sostanza le nuove disposizioni ripropongono in forma di legge i principi, i metodi e gli strumenti che da molti decenni ormai le aziende private adottano nei loro sistemi di gestione aderendo volontariamente alla norma ISO UNI EN 9001:2008 sui Sistemi di gestione per la qualità.

Il Consiglio regionale del Veneto, che dal 2003 ha avviato le attività per applicare la norma ISO ottenendo la certificazione nel 2004, si trova quindi quasi da due lustri ad applicare in modo concreto le disposizioni ora imposte con disposizioni di legge.

Pertanto, il presente documento non reca alcuna innovazione o integrazione al sistema di gestione per la qualità (SGQ), limitandosi a dare evidenza dell'adesione sostanziale – ottemperanza alla legge – da parte dell'Amministrazione dell'Assemblea legislativa regionale ai principi e alle disposizioni del D.Lgs. 150/2009 nelle parti applicabili direttamente alle Regioni.

1.2 Presentazione dell'organizzazione del Consiglio regionale

1.2.1. Organizzazione del Consiglio regionale

(Paragrafo tratto dal documento "Organizzazione e responsabilità" del Sistema di gestione del Consiglio regionale rev. 8 del 20 apr. 2011)

È opportuno evidenziare che il Consiglio, alla pari di analoghe istituzioni parlamentari, è dotato di un apparato tecnico-burocratico, costituito da un corpo permanente di funzionari e personale vario destinato a fornire all'assemblea nel suo complesso l'assistenza necessaria al compimento delle attività ad essa spettanti.

Per la sua attività di amministrazione interna il Consiglio gode di una propria soggettività distinta dall'ente Regione del Veneto (di seguito Regione) di cui è organo.

Il Consiglio ha autonomia organizzativa e, nell'ambito dello stanziamento assegnato in bilancio, autonomia amministrativa e contabile, che esercita a norma dello Statuto regionale e del Regolamento consiliare, nonché di altri regolamenti interni.

Chiarito in questi termini il contesto di riferimento, le norme riguardanti l'organizzazione amministrativa sono contenute nello Statuto regionale, nel Regolamento consiliare e in altri regolamenti interni.

Lo Statuto della Regione del Veneto (legge 22 maggio 1971, n. 340 – S. O. alla G. U. n. 148 del 14 giugno 1971) prevede all'articolo 48 che l'organizzazione amministrativa regionale è stabilita con legge della Regione e che, ai sensi dell'articolo 51, il personale è inserito in un unico ruolo regionale.

Il regolamento del Consiglio regionale del Veneto (provvedimento del Consiglio regionale 30 aprile 1987, n. 456 - BUR n. 31/1987) prevede un apposito capo XVII - articolo 89 per quanto riguarda l'organizzazione degli uffici.

Il regolamento degli uffici non risulta essere mai stato approvato.

Allo stato attuale l'organizzazione del Consiglio è disciplinata dalla legge regionale 10 gennaio 1997, n. 1 (BUR n. 4/1997), in particolare dall'articolo 8.

Sulla base di tali disposizioni, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio con successivi provvedimenti ha individuato l'articolazione e le responsabilità delle strutture tecnico-amministrative, fino al livello di servizio. Singoli provvedimenti dei dirigenti della Direzione regionali individuano in dettaglio le responsabilità fino al livello di ufficio.

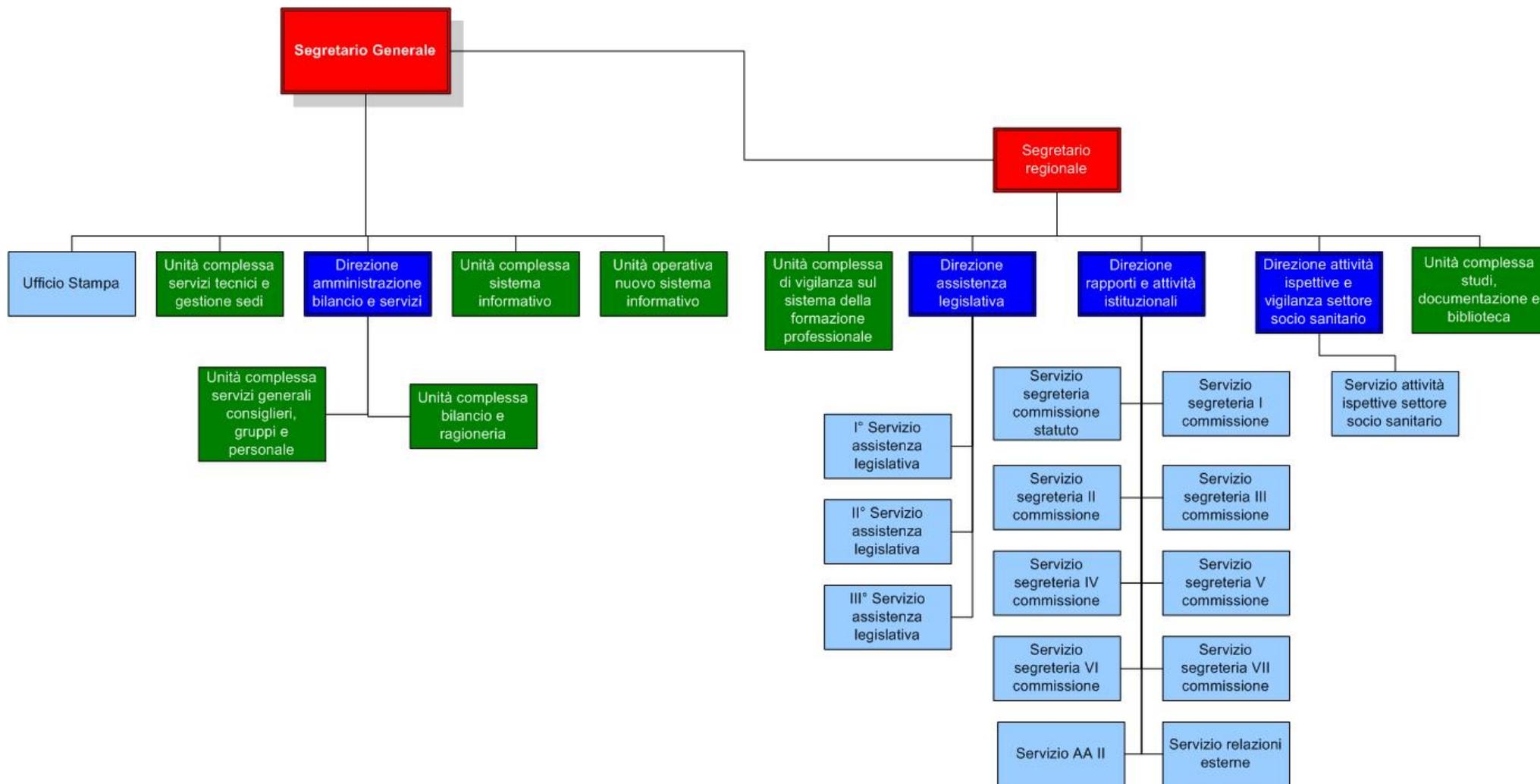
L'organizzazione del Consiglio è diretta dall'Ufficio di presidenza e fa capo dal punto di vista tecnico-burocratico al Segretario generale, affiancato da un segretario regionale, entrambi nominati direttamente dall'assemblea.

1.2.2. I principali servizi forniti dall'organizzazione al Consiglio regionale

(Paragrafo tratto dal cap. 2 del Manuale della qualità del Consiglio regionale del Veneto rev 3 del 10 febbraio 2010)

Senza scendere nei dettagli è possibile sintetizzare e raggruppare in cinque principali ambiti i servizi forniti dall'Organizzazione a supporto delle attività dell'assemblea legislativa regionale:

- 1) servizi di supporto amministrativo e logistico ai consiglieri ed agli organi: gestione indennità, gestione sedi e servizi connessi;
- 2) servizi di assistenza di tipo procedurale alla costituzione e modifica degli organi, allo svolgimento dei lavori dell'assemblea e delle commissioni (redazione e conservazione degli atti, certificazione dei procedimenti e dei testi approvati);
- 3) servizi di assistenza e consulenza al processo di formazione della volontà del Consiglio (pareri e documentazione giuridica, finanziaria, statistica, socio-economica; attività di drafting);
- 4) servizi di supporto all'attività ispettiva, di controllo e valutazione delle modalità di attuazione delle leggi, dei piani e dei programmi (compresa la verifica delle rendicontazioni spettanti all'esecutivo, agli enti ed alle agenzie regionali);
- 5) servizi di comunicazione e informazione dell'attività politico-istituzionale del Consiglio regionale.



2. Parte seconda

2.1. Contesto di riferimento

(Capitolo tratto dal cap. 2 del Manuale della qualità del Consiglio regionale del Veneto rev. 3 del 10 febbraio 2010)

2.1.1 Regione e Consiglio regionale nella Costituzione

L'articolo 114 della Costituzione italiana stabilisce che la Repubblica è costituita dai Comuni, dalle Province, dalle Città metropolitane, dalle Regione e dallo Stato.

L'articolo 117 della Costituzione attribuisce la potestà legislativa unicamente allo Stato ed alla Regione.

Allo Stato è riservata la legislazione esclusiva in determinate materie, raggruppate in 17 classi (dalla politica estera ai beni culturali). La legislazione concorrente (lo Stato fissa i principi fondamentali, la Regione legifera nel dettaglio) è prevista per ulteriori 21 materie (dai rapporti internazionali delle Regioni al credito fondiario e agrario). Alla Regione è riconosciuta **la potestà legislativa esclusiva** in ogni altra materia non citata dal medesimo articolo 117.

La Regione ha quindi potestà legislativa concorrente su molte e importanti materie e, con le modifiche costituzionali introdotte dalla legge n. 3 del 2001, acquisisce anche potestà legislativa esclusiva.

L'articolo 121 della Costituzione individua nel Consiglio regionale, nella Giunta e nel Presidente della Giunta gli organi della Regione, stabilendo che la potestà legislativa della Regione è esercitata dal Consiglio, al quale spetta, tra l'altro, anche l'approvazione dello **Statuto, nel quale è determinata la forma del governo regionale ed i principi fondamentali di organizzazione e funzionamento dell'ente.**

2.1.2. Assemblea legislativa e rappresentativa

Il Consiglio è dunque un'assemblea legislativa eletta ogni cinque anni a suffragio universale e diretto da tutti i cittadini italiani residenti nel territorio regionale. In quanto tale l'assemblea è rappresentativa dell'intera comunità regionale.

Il primo Consiglio regionale del Veneto è stato eletto il 7 giugno del 1970 (prima legislatura regionale).

2.1.3. Forma di governo regionale

A seguito delle modifiche costituzionali introdotte dalla legge n. 1 del 1999 e fino a diversa disposizione del nuovo Statuto, il Consiglio regionale non elegge più tra i suoi componenti il Presidente ed i membri della Giunta, essendo scelto direttamente il primo dagli elettori e nominati i secondi dal Presidente stesso.

In termini di comparazione istituzionale si può quindi dire che, mentre fino al 2000 il Consiglio regionale era paragonabile ad un landtag (parlamento regionale/provinciale) tedesco o austriaco, dal 2000 si avvicina di più, per competenze e rapporti con l'esecutivo regionale, all'assemblea legislativa degli stati Usa.

2.1.4. Consiglio regionale come istituzione complessa

Ogni consiglio regionale costituisce **una istituzione complessa**, composta da vari organi: assemblea, presidente, ufficio di presidenza, commissioni, gruppi consiliari, etc.

Presidente e ufficio di presidenza sono previsti dalla Costituzione (art. 122) ed eletti tra i componenti dell'assemblea. Gli altri organi sono previsti dallo Statuto e disciplinati dal Regolamento con il quale il Consiglio determina autonomamente la propria organizzazione ed il proprio funzionamento.

Le commissioni sono minori collegi rispetto all'assemblea e sono istituite per la migliore organizzazione dei lavori consiliari. Esse sono composte da consiglieri designati dai gruppi e nominati dal presidente e provvedono ad istruire le proposte di legge e di altri provvedimenti prima che essi siano sottoposti all'esame dell'assemblea.

I gruppi consiliari sono organizzazioni stabili di consiglieri eletti nella stessa lista o comunque professanti lo stesso orientamento politico.

Pur svolgendo importanti funzioni organizzative nell'ambito del funzionamento del Consiglio regionale, è consolidata, anche dal punto di vista giurisprudenziale, la **qualificazione dei gruppi come organi del Consiglio sotto il profilo delle loro funzioni strettamente consiliari, ma come associazioni private di fatto per gli ulteriori rapporti da essi instaurati con il proprio personale ed in generale all'esterno del Consiglio**. E' importante evidenziare che i gruppi vengono meno con il cessare della legislatura e sono ricostituiti ex novo con l'inizio della legislatura successiva sulla base degli esiti del voto.

2.1.5. Il funzionamento del Consiglio regionale

Il Consiglio regionale ha un funzionamento ciclico della durata di cinque anni, corrispondente alla durata ordinaria della legislatura. Infatti, ogni cinque anni sono rieletti i consiglieri e sono ricostituiti ex novo gli organi consiliari. Tale processo è rappresentato nella figura A.

L'attività istituzionale del Consiglio regionale è rappresentata dalla figura B.

Per comprendere le modalità dell'assistenza e la tipologia dei servizi forniti al Consiglio dall'Organizzazione, è altresì importante rappresentare il processo legislativo, proprio del Consiglio regionale in quanto assemblea legislativa regionale. Si tratta del processo, rappresentato nella figura C, che, a partire dalle esigenze della comunità regionale, porta via via alla formulazione della proposta di legge, al suo esame ed infine alla approvazione della legge regionale.

FIGURA A

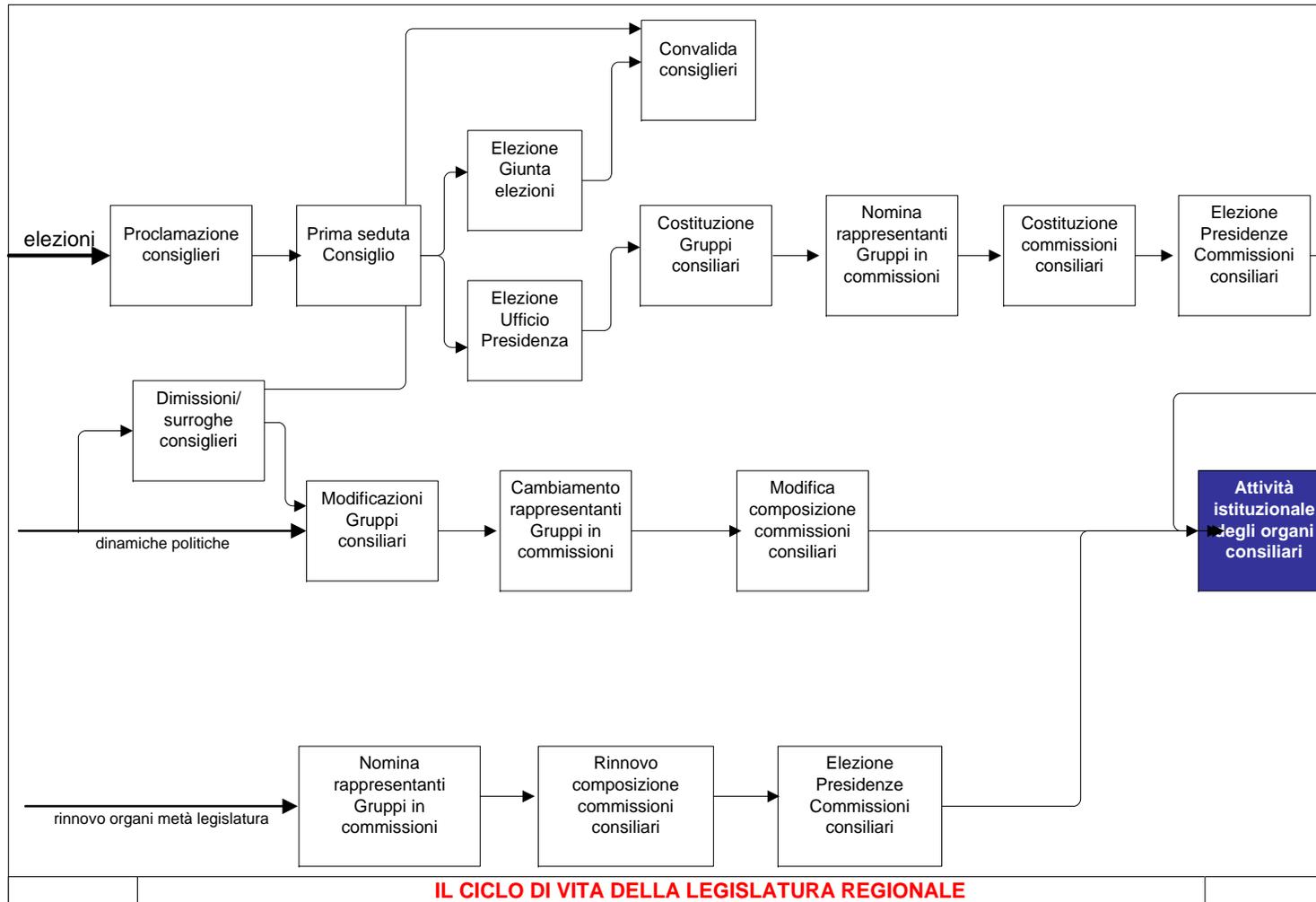


FIGURA B

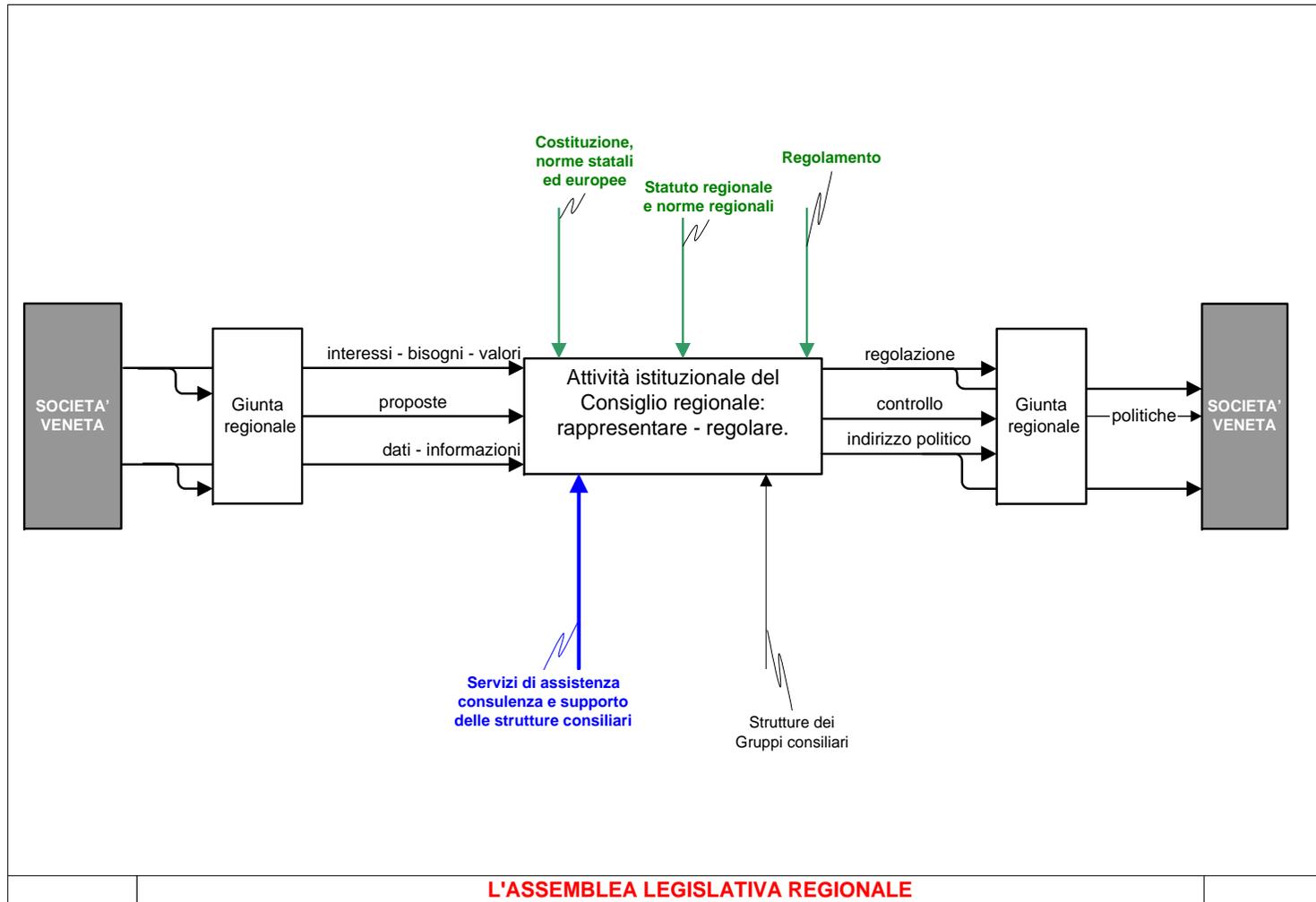
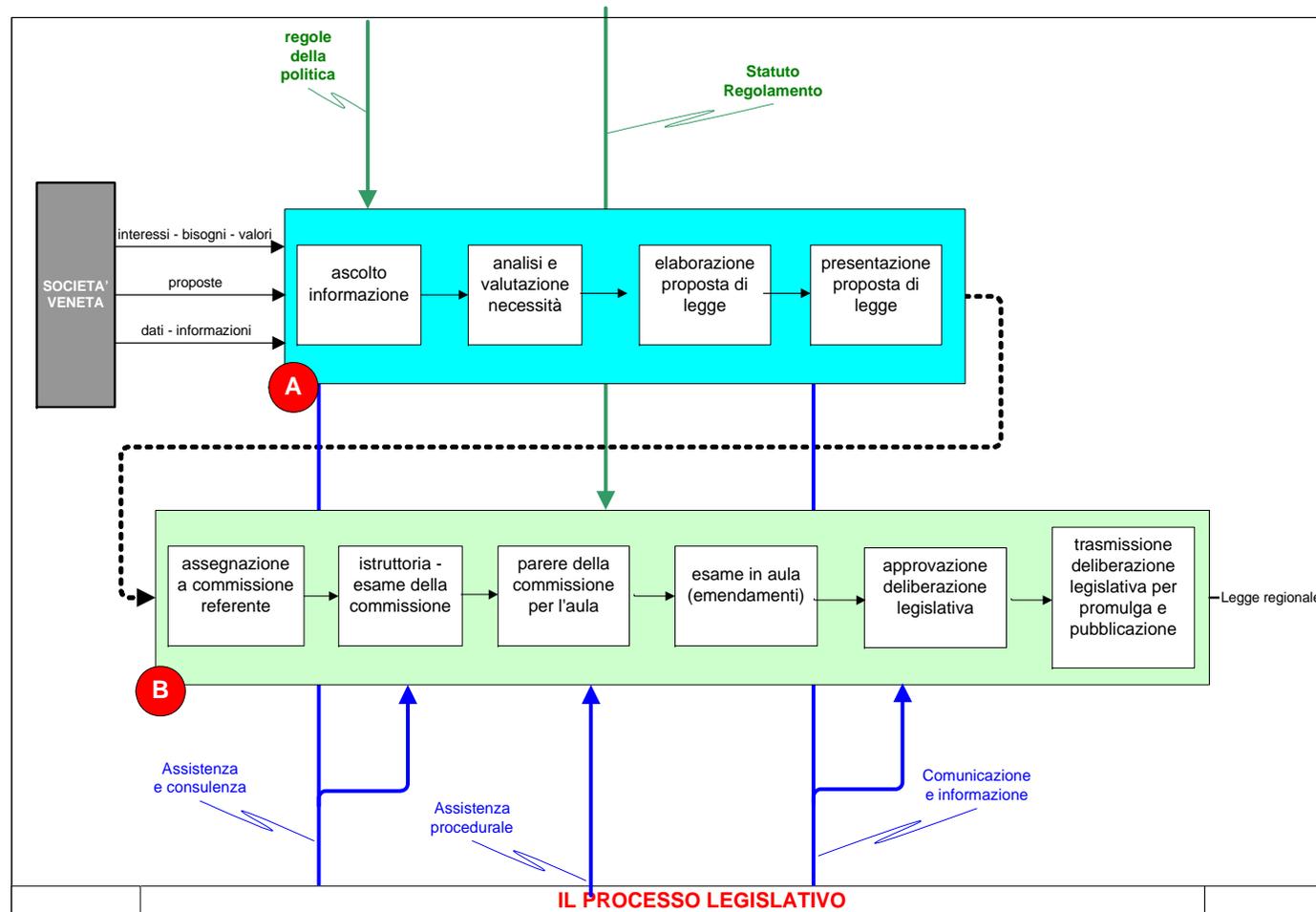


FIGURA C

A) Consiglieri singoli o gruppi consiliari B) Organi consiliari



2.1.6. Le tendenze evolutive dell'organizzazione del Consiglio regionale

Il Consiglio regionale, alla pari di analoghe istituzioni parlamentari, è dotato di un apparato tecnico-burocratico, costituito da un corpo permanente di funzionari e personale vario destinato a fornire all'assemblea nel suo complesso l'assistenza necessaria al compimento delle attività ad essa spettanti.

In definitiva, l'organizzazione a supporto dell'assemblea legislativa può considerarsi una sorta di agenzia di servizi finalizzati ad assicurare il funzionamento del Consiglio regionale.

L'organizzazione del Consiglio è diretta dall'Ufficio di presidenza e fa capo dal punto di vista tecnico-burocratico al Segretario generale, affiancato da un segretario regionale, entrambi nominati direttamente dall'assemblea.

Nella forma di governo che ha caratterizzato le Regioni dal 1970 al 2000, con il Presidente della Giunta e la Giunta stessa eletti nel seno dell'Assemblea che approvava contestualmente il documento programmatico di governo, al Consiglio regionale era sufficiente un apparato burocratico semplice che si limitava a fornire dati ed a registrare atti, così da garantire il supporto materiale e l'assistenza tecnica all'attività tipicamente parlamentare, essendo demandata alle strutture della Giunta l'attività più complessa di progettazione, implementazione e verifica delle leggi e delle politiche.

Con l'inizio della settima legislatura, il Consiglio regionale del Veneto si è trovato ad affrontare – alla pari degli altri consigli regionali – una fase di transizione determinata direttamente dalla riforma costituzionale che ha modificato la forma di governo regionale. Tali modifiche costituzionali hanno delineato una nuova forma di governo regionale che ha accentuato la separazione dei ruoli e delle funzioni dell'assemblea legislativa e rappresentativa da quelli dell'esecutivo.

L'improvvisa rarefazione dei flussi informativi provenienti dall'esecutivo regionale ha reso acuta l'esigenza dei consigli e dei consiglieri regionali di disporre di proprie autonome fonti di informazione e documentazione, sulla base delle quali poter autonomamente decidere sia nella fase di indirizzo delle politiche che in quella di controllo dell'effettiva attuazione delle stesse da parte dell'esecutivo.

Per scrivere leggi ammissibili ed applicabili, ma anche piani e programmi efficaci servono oggi alle assemblee legislative e rappresentative anche le competenze tecniche per capire le problematiche e disegnare le politiche pubbliche (cosa fare e come fare nel tal settore, per risolvere il tale problema). Competenze, queste ultime, un tempo largamente accessibili presso le strutture dell'esecutivo regionale e integrate dalle conoscenze provenienti dalla rete degli amministratori locali legati ai partiti politici e quindi ai gruppi consiliari. Oggi queste competenze sono giudicate indispensabili anche presso – ed alle dirette dipendenze – dell'organo legislativo, al fine di rendere effettivi controlli e bilanciamenti che ridiano equilibrio al governo regionale.

Ciò significa l'accrescimento, accanto alle tradizionali strutture dedicate alla certificazione degli atti ed alla gestione di beni e strutture materiali, di strutture in grado di offrire consulenza, informazione e documentazione non solo giuridica, ma anche tecnica, finanziaria, economica ed amministrativa nelle diverse materie nelle quali il Consiglio esercita la potestà legislativa concorrente ed esclusiva attribuitagli dalla Costituzione.

3. Parte terza

3.1 L'albero della performance

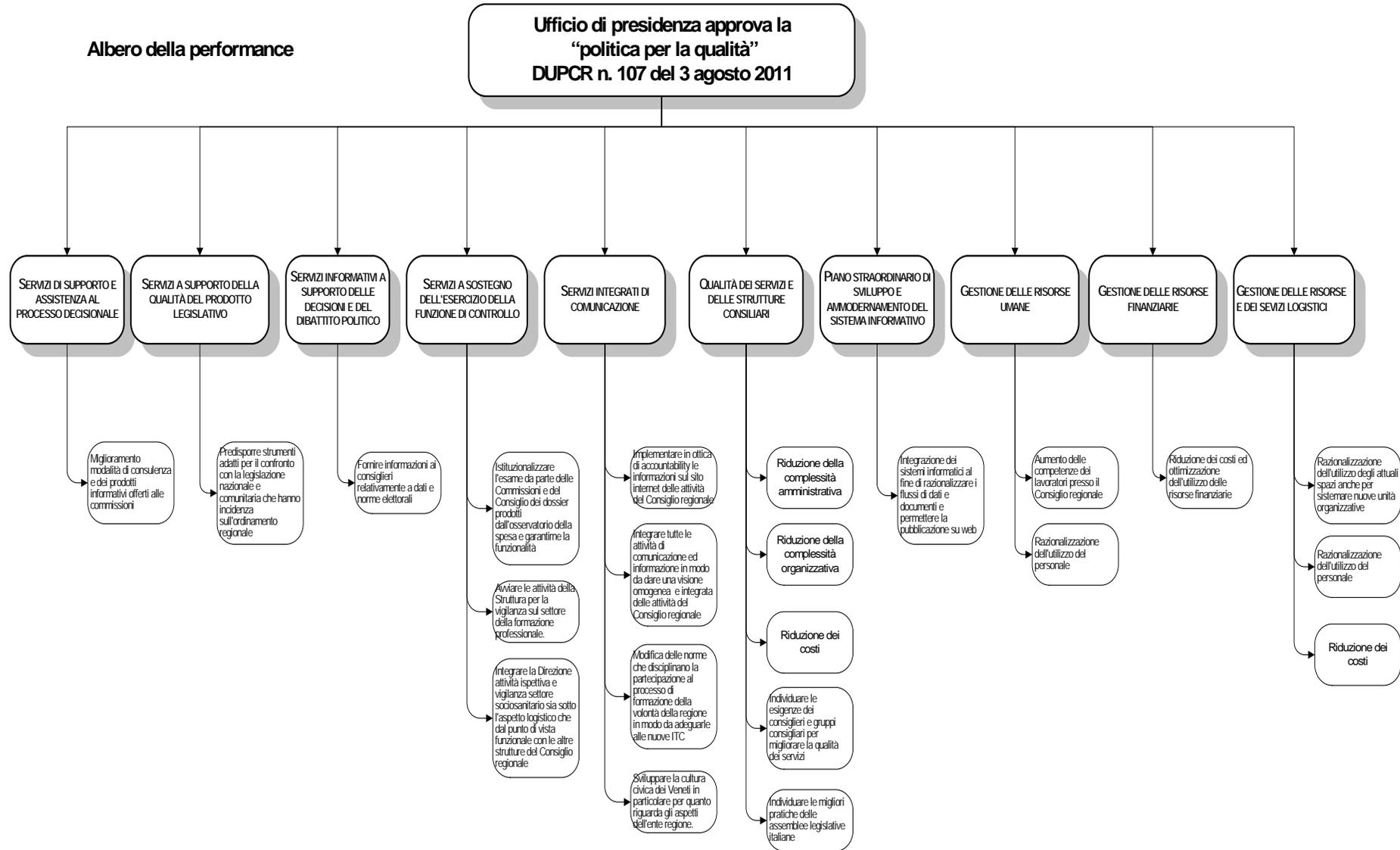
L'albero della performance è una mappa logica che rappresenta i legami tra la politica per la qualità (mission) del Consiglio regionale, le aree strategiche, gli obiettivi ed i risultati attesi.

La politica per la qualità è stata approvata dal Consiglio regionale con la DUPCR 107 del 3 agosto 2010.

I legami tra aree strategiche, obiettivi e risultati attesi sono riportati nella seguente figura D.

FIGURA D

Albero della performance



3.2. Il ciclo della programmazione del Consiglio regionale

La scelta del Consiglio regionale di far certificare il proprio sistema di gestione secondo la norma UNI EN ISO 9001/2008 ha imposto di integrare nelle proprie modalità operative le disposizioni previste dalle norme ISO con quelle previste dal “Regolamento interno per l’amministrazione, la contabilità e i servizi in economia del Consiglio regionale”.

Del resto, se il regolamento introduce nell’ordinamento del Consiglio regionale un modello di governo fondato sulla logica della programmazione e del controllo di gestione, ossia sulla definizione di obiettivi espliciti, utili per orientare e guidare lo svolgimento della gestione strategica ed operativa e sull’esigenza di verificarne l’attuazione, le norme ISO prevedono che le organizzazioni ad intervalli pianificati provvedano all’esame del proprio funzionamento, valutarne le possibilità di miglioramento, determinare e fornire le risorse necessarie per attuare, mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione.

3.2.1. Il ciclo della programmazione, controllo e valutazione delle prestazioni integrati con la programmazione di bilancio

3.2.1.1 Il ciclo della programmazione

Il ciclo della programmazione avviene secondo lo schema riportato nella figura E.

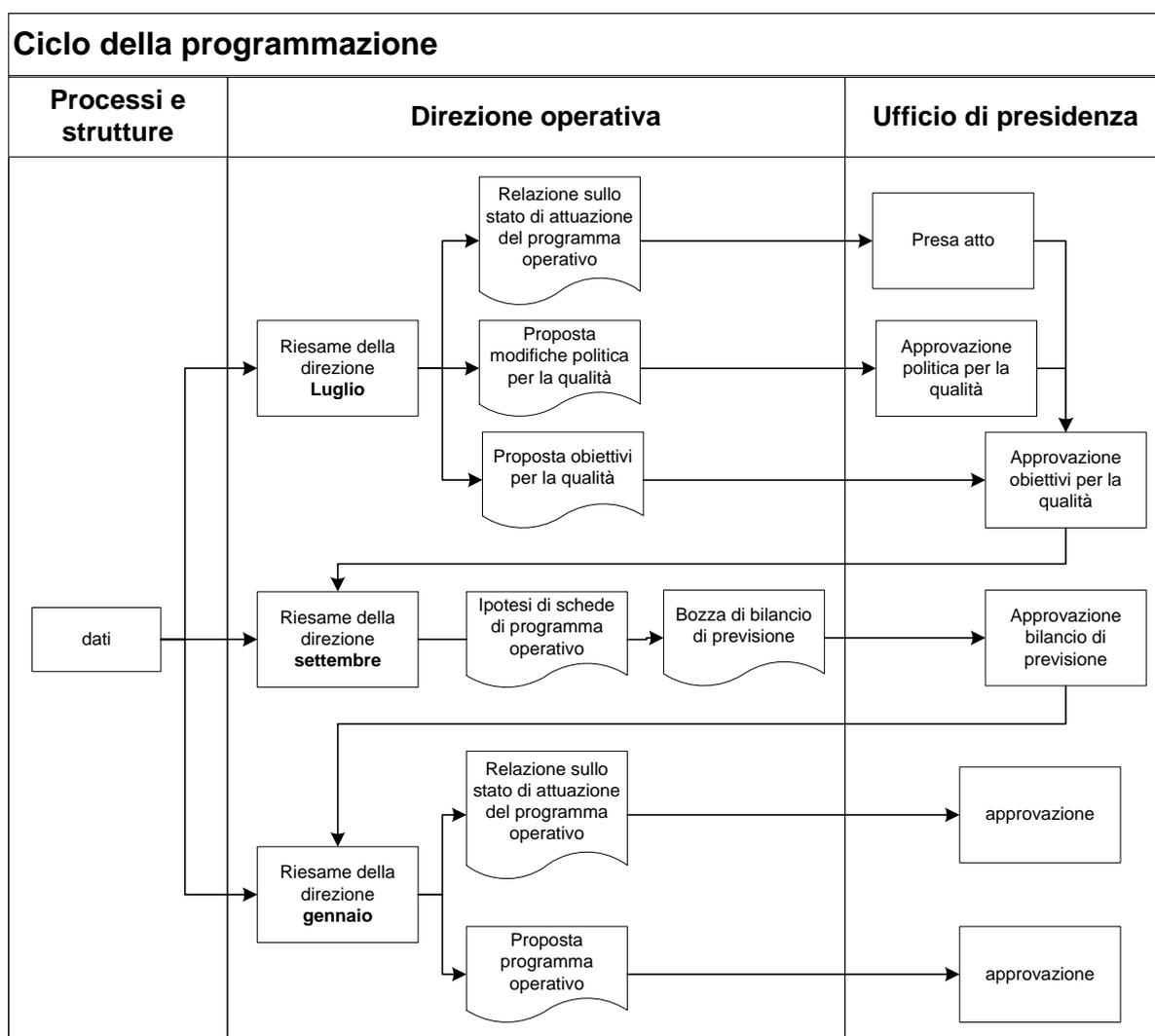
3.2.1.2 I tempi della programmazione

Al fine di permettere il rispetto del termine fissato dal regolamento di contabilità per l’approvazione del bilancio di previsione, del programma operativo e del budget da parte del Consiglio regionale, sono state fissate le seguenti scadenze:

- Entro il 10 luglio i titolari dei centri di responsabilità presentano una relazione sullo stato di attuazione del programma operativo relativa al primo semestre che verranno riunite e coordinate in un unico documento da parte del Segretario generale;
- Entro il 20 la direzione operativa si riunisce per il riesame e per individuare gli obiettivi da proporre all’Ufficio di presidenza quali direttive per la formulazione delle proposte di programma operativo e di budget per l’anno successivo e avanza eventuali proposte di modifica del programma operativo dell’anno in corso;
- Entro il mese di luglio l’Ufficio di presidenza esamina, la relazione sullo stato di attuazione del programma operativo relativa al primo semestre e approva eventuali modifiche allo stesso, emana le direttive (obiettivi per la qualità) di riferimento per la formulazione delle proposte di programma operativo e di budget per l’anno successivo;
- entro il 5 settembre i dirigenti titolari dei centri di responsabilità presentano al Segretario Generale le proposte di programma operativo che comportano spesa;
- entro il 10 settembre tutte le proposte vengono esaminate nella direzione operativa;
- entro il 15 settembre il progetto di bilancio di previsione annuale viene sottoposto all’esame dell’Ufficio di Presidenza per la conseguente approvazione;
- entro il 15 gennaio i titolari dei centri di responsabilità presentano una relazione sullo stato di attuazione del programma operativo relativa all’anno precedente che verranno riunite e coordinate in un unico documento da parte del Segretario generale;

- all'entrata in vigore della legge di bilancio della Regione la struttura competente in materia di ragioneria comunica ai dirigenti titolari dei centri di responsabilità le somme stanziare in bilancio;
- entro i successivi 10 giorni i dirigenti titolari dei centri di responsabilità rielaborano le proposte di programma operativo, sulla base della comunicazione prevista dal precedente punto ;
- entro i successivi 10 gg tutte le proposte vengono esaminate nella direzione operativa;
- entro 30 giorni dall'entrata in vigore della legge di bilancio della Regione l'Ufficio di Presidenza esamina la relazione sullo stato di attuazione del programma operativo relativa all'anno precedente contenente il rapporto sul raggiungimento degli obiettivi fissati, valuta l'opportunità di rivedere gli obiettivi, approva il programma operativo, individua i centri di responsabilità e ne attribuisce il budget.

FIGURA E



3.3. Definizione degli obiettivi strategici: politica per la qualità

L'Ufficio di presidenza con deliberazione n. 107 del 3 agosto 2010 ha approvato le "Linee guida per la progettazione e la programmazione dei servizi e delle attività delle strutture dell'Assemblea legislativa regionale nella nona legislatura" che costituiscono la Politica per la qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 e le direttive pluriennali previste dall'art. 5 del Regolamento interno per l'amministrazione, la contabilità e i servizi in economia del consiglio regionale.

3.3.1. Linee guida per la progettazione e la programmazione dei servizi e delle attività delle strutture dell'Assemblea legislativa regionale nella nona legislatura

3.3.1.0 Premessa

La nona legislatura regionale ha avuto inizio in un contesto economico e sociale caratterizzato dall'acuirsi, per molti aspetti impreveduto, di una crisi che non trova precedenti negli ultimi 80 anni e che, dopo aver messo nel 2008 in discussione l'affidabilità e l'esistenza delle istituzioni finanziarie, coinvolge oggi direttamente gli stessi Stati.

In Europa la crisi mette in gioco assieme all'Unione europea anche i sistemi-paese e i sistemi-regione che più di altre dipendono dalla governance europea, evidenziando una relazione diretta tra economia, società, finanza e istituzioni pubbliche. Anche in Veneto il futuro delle istituzioni regionali appare sempre più strettamente connesso con l'andamento dell'economia.

La crisi obbliga tutti i livelli istituzionali ed in primis le assemblee legislative ad affrontare con coerenza e serietà un percorso di riforma generale della pubblica amministrazione tesa a modificare il rapporto tra costi ed efficienza, confermando le positività dei servizi resi, ma riuscendo anche ad individuare gli ambiti maggiormente critici.

E' evidente che tale percorso compete in maggior misura agli organi esecutivi. Ciò nonostante il Consiglio regionale dovrà in tempi ritenuti obbligati dotarsi, al pari delle altre Regioni italiane, di uno Statuto e di un nuovo Regolamento che possano ribadire con chiarezza il ruolo dell'istituzione rappresentativa dei veneti, quale è la Regione nella sua unità: ruolo legislativo, di programmazione, di controllo, ma sempre meno ruolo gestionale, se non per materie che abbiano oggettivamente la necessità di essere trattate in maniera unitaria.

Agli organi dell'assemblea regionale ed alle strutture che li supportano ed assistono è richiesto quindi, in questa legislatura, ma soprattutto nei prossimi due-tre anni, un triplice impegno:

- migliorare la qualità e l'efficacia delle procedure e dei processi decisionali;
- rappresentare un valore aggiunto e non un vincolo o un peso per la comunità regionale;
- contribuire a restituire fiducia nelle istituzioni pubbliche.

L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Veneto ritiene che, all'inizio della nona legislatura regionale, la straordinarietà della situazione richieda un atto di indirizzo strategico dell'attività degli organi e delle strutture assembleari.

Le linee guida di seguito indicate assumono il significato di quadro di riferimento per le direttive, i budget ed i programmi operativi annuali, a partire dall'anno 2011. Esse saranno via via adattate e integrate in relazione ai risultati ottenuti dai citati programmi annuali, oltre che in ragione del concreto evolversi delle dinamiche politiche ed istituzionali.

In ordine al sistema di gestione per la qualità del Consiglio regionale del Veneto, le presenti linee-guida costituiscono la politica della qualità delle strutture che assicurano i servizi di assistenza, consulenza e supporto al funzionamento e alle attività istituzionali dell'assemblea regionale (punto 5.3 ISO 9001:2008).

3.3.1.1. L'Assemblea legislativa nella governance regionale

L'obiettivo primario del Consiglio regionale nella nona legislatura è quello di valorizzare e rafforzare le proprie funzioni di regolazione e normazione, di indirizzo politico e di controllo dell'azione di governo, ricollocando l'assemblea regionale in una posizione centrale nei processi di governance del Veneto.

Tali funzioni debbono poggiare, in particolare, su una rinnovata capacità:

- 1) di esercizio della rappresentanza generale della comunità regionale al fine di garantire una compiuta espressione dei diversi valori, dei bisogni e degli interessi in essa presenti;
- 2) di comunicazione del proprio ruolo di organo legislativo dell'istituzione regionale e come tale di luogo di ascolto e incontro, centro di equilibrio del complessivo sistema delle autonomie amministrative, funzionali e sociali.

3.3.1.2. Concludere la lunga fase costituente e dotare l'assemblea di regole di funzionamento coerenti con le riforme istituzionali ed elettorali

Il completamento, auspicabilmente entro il 2011, della fase costituente che impegna il Consiglio da due legislature rappresenta il primo architrave su cui dovrà poggiare la rinnovata assemblea regionale.

Non bisognerà tuttavia aspettare la conclusione della vicenda statutaria per predisporre le misure organizzative e logistiche di supporto ai nuovi organi che lo statuto riformato dovrà – nel caso della consulta delle autonomie locali – e potrà – nel caso della conferenza dell'economia e del lavoro – prevedere.

Il secondo pilastro architrave, non meno importante, è costituito da una riforma del regolamento del Consiglio che recepisca in termini di procedure e regole di dettaglio i mutamenti intervenuti nell'ultimo decennio nel sistema politico e elettorale e nelle istituzioni regionali.

3.3.1.3. Ascoltare per rappresentare, conoscere per decidere

L'assemblea regionale abbisogna di nuove modalità e strumenti di ascolto della società veneta, ai fini della tempestiva rilevazione dei bisogni individuali e sociali e del riconoscimento dei soggetti attivi e del loro sistema di relazioni.

Per rinnovare e rinforzare concretamente la capacità di ascolto appare necessario:

- a) integrare le tradizionali procedure di audizione formale su singoli problemi e proposte legislative con nuove forme di consultazione in grado di promuovere relazioni stabili tra i diversi soggetti che riconoscono nel Consiglio regionale la sede per l'espressione dei diversi livelli di rappresentatività della comunità regionale; si tratta in questo senso di dare continuità alla Conferenza regionale sulle dinamiche economiche e del lavoro, prevedendo altresì la programmazione di periodiche conferenze ad hoc, in modo particolare con le autonomie locali, sulle questioni che interessano le istituzioni regionali;
- b) proseguire nello sviluppo e aggiornamento delle iniziative di e-democracy, finalizzandole più direttamente all'introduzione di nuove pratiche partecipative e consultive.

Avere conoscenza delle dinamiche evolutive della società veneta e cogliere le esigenze emergenti è condizione essenziale per poter disegnare nelle leggi politiche regionali efficaci.

A tal fine uno sforzo particolare dovrebbe essere compiuto nella direzione di strumenti concertativi che vedano il coinvolgimento dei più qualificati istituti di ricerca non-profit attivi nella regione, nonché delle autonomie funzionali e delle agenzie regionali dotate di strutture specializzate.

Da questo punto di vista conserva la sua attualità l'ipotesi di riorganizzare il servizio studi attorno ad un sistema di osservatori tematici che per l'appunto consentano il coinvolgimento delle intelligenze e competenze presenti negli istituti di ricerca attivi in regione.

L'Osservatorio sulle dinamiche elettorali – punto di eccellenza del Consiglio regionale del Veneto – può rappresentare un buon modello funzionale di riferimento, basato su un giusto mix tra risorse proprie (personale interno) del Consiglio e risorse acquisite mediante convenzioni con strutture di ricerca pubbliche o private leader di settore o ambito scientifico. Il tutto, ovviamente, commisurato alla variabile delle risorse finanziarie disponibili in questa fase critica.

3.3.1.4. Controllare per legiferare

Le modalità di assestamento della forma di governo regionale dipende dall'individuazione nel nuovo Statuto del Veneto di equilibri e relazioni intra-istituzionali tra organo esecutivo ed assemblea legislativa diversi da quelli che hanno caratterizzato i primi 40 anni di storia del regionalismo italiano. In tale contesto assume rilevanza strategica la concreta valorizzazione della funzione di controllo del Consiglio.

La funzione di controllo da un lato si gioca sul consolidamento e potenziamento di strumento come l'Osservatorio sulla spesa regionale, istituito con la legge regionale di contabilità (lr 39/2001), che, grazie al lavoro fatto nel corso della precedente legislatura, costituisce un altro dei riconosciuti punti di eccellenza del Consiglio regionale del Veneto.

Dall'altro lato, l'esercizio della funzione di controllo potrebbe assumere connotati di inedita incisività – perlomeno per le assemblee regionali italiane – rispetto all'azione dell'esecutivo con la attivazione di veri e propri servizi ispettivi in determinate aree di policy. In tale direzione ha aperto una strada nuova la legge regionale 3/2009 prevedendo presso il Consiglio l'istituzione di una struttura di vigilanza di secondo livello sul sistema della formazione professionale. Strada approfondita all'inizio della corrente legislatura dalla legge sui servizi ispettivi in sanità (lr 21/2010).

Nelle attività del Consiglio regionale del Veneto, alla prioritaria funzione legislativa, si vanno dunque concretamente affiancando funzioni di controllo e indirizzo dell'esecutivo, che si devono fondare su un'attenta conoscenza dei dati di settore, al fine di individuare i punti di criticità ed in funzione del riorientamento delle politiche settoriali.

3.3.1.5. Comunicare da parlamento moderno

La trasparenza è nell'era di Internet una condizione primaria di vita per i parlamenti moderni. Essere una casa di vetro all'interno della quale i cittadini possono guardare significa soprattutto responsabilità (nel senso di rispondere di) verso il cittadino contribuente che deve poter conoscere facilmente costi e risultati dell'istituzione nel suo complesso, oltre che la concreta attività quotidiana di ogni singolo consigliere regionale.

Il primo obiettivo della comunicazione istituzionale dovrà quindi essere quello di riconquistare la fiducia del cittadino veneto verso le istituzioni regionali.

L'assemblea regionale deve non solo essere ed agire da parlamento, ma anche e soprattutto comunicare da parlamento.

A tale scopo, confermando l'importanza della attività di informazione e di relazione con i media e poggiando sulle iniziative avviate nelle precedenti legislature, occorre mettere decisamente al centro delle strategie comunicative dell'Assemblea la Rete e gli strumenti innovativi che in essa si affacciano a ritmo incalzante, colmando in questo senso un gap rispetto agli standard comunicativi più efficaci che indubbiamente si è allargato nelle ultime due legislature.

Il successo dell'azione in questo ambito dipende sempre meno dalle risorse tecnologiche e sempre più dalla capacità di coordinamento e direzione di programmi comunicativi integrati e di piattaforme multimediali, che consentono di raggiungere pubblici sempre più vasti e di mettere insieme linguaggi, contenuti e interessi propri finora dei singoli segmenti comunicativi.

3.3.1.6. Qualità e valore nelle istituzioni regionali

La possibilità della società veneta di mantenersi, nell'ambito della sfida globale tra sistemi regionali e nazionali, su una via alta di sviluppo fatta di ricerca, innovazione, attrazione di capitale finanziario ed umano, dipende in buona parte dalla capacità delle proprie imprese e delle proprie istituzioni di competere in termini di qualità e di capacità di generare valore.

Le istituzioni regionali, anche con le proprie strutture organizzative, hanno il dovere di essere in prima linea in questa sfida.

Le strutture del Consiglio regionale hanno dato in tal senso, nel corso delle ultime due legislature, un buon esempio, realizzando, prima assemblea legislativa in Italia ed in Europa, un sistema di gestione per la qualità certificato in conformità alla norma internazionale ISO 9001:2008, con ciò dimostrando di poter parlare lo stesso linguaggio di grande parte delle aziende venete.

Occorre andare oltre il sistema formale di gestione della qualità – che pure costituisce un primo ed elementare passo – puntando alla realizzazione di servizi ed iniziative di eccellenza in grado di costituire base e requisito per lo svolgimento autorevole ed autonomo delle funzioni proprie dell'assemblea legislativa.

E' necessario, in altri termini, fare in modo che l'istituzione regionale e la sua organizzazione siano in grado di generare valore: ottenere il maggior progresso possibile per il raggiungimento dei risultati prefissati, soddisfacendo le esigenze degli utenti interni ed esterni, con il minor impiego possibile di risorse.

In tale prospettiva, l'orientamento di tutte le attività e di tutti i processi alle esigenze del consigliere regionale, nel suo operare quotidiano in seno all'assemblea e all'interno delle commissioni, costituisce il riferimento principale dell'Ufficio di Presidenza nella sua attività di coordinamento delle strutture consiliari.

Se il porsi al servizio del consigliere legislatore rappresenta statutariamente la ragion d'essere dell'Ufficio di Presidenza, tale attenzione dovrà divenire abito mentale dei collaboratori delle strutture consiliari e criterio prioritario per la valutazione delle loro prestazioni.

Il consigliere regionale, in quanto rappresentante dei cittadini veneti che lo hanno eletto, è il riferimento principale per le attività della struttura che dovrà riservare adeguata attenzione anche a tutti gli altri utenti, persone fisiche e giuridiche, che con l'assemblea regionale hanno relazioni quotidiane.

Questa prospettiva esige anche che gli uffici legislativi e le segreterie delle commissioni con una azione sinergica, oltre a supportare le richieste e le iniziative dei consiglieri che scaturiscono dal

lavoro istruttorio, *siano* capaci di svolgere un ruolo attivo, assicurando il monitoraggio dello *stato di avanzamento della disciplina statale e comunitaria con più diretta incidenza sull'ordinamento regionale* e conseguentemente segnalando tempestivamente al legislatore regionale *i profili dell'ordinamento regionale che necessitano di interventi adeguativi al fine di garantire la compatibilità con l'ordinamento comunitario e la coerente semplificazione del quadro legislativo ed amministrativo.*

3.3.1.7. Le persone al centro dell'organizzazione

Il criterio di considerare l'utente, sia interno che esterno, come il riferimento centrale della propria attività dovrà essere integrato con quello, altrettanto importante, di porre le persone che cooperano con l'assemblea regionale al centro dell'organizzazione.

In tale contesto occorrerà prendere atto delle specificità della gestione delle risorse umane del Consiglio regionale, rispetto al personale della Giunta, prevedendo profili professionali, attività formative, sistemi incentivanti, modalità di valutazione delle prestazioni, forme di flessibilità differenziati.

L'attenzione alle risorse umane dovrà concretizzarsi in particolare mediante:

- a) la valorizzazione delle attitudini personali, anche con adeguati programmi formativi, al fine di migliorare le competenze e la professionalità di ciascuno;
- b) il miglioramento dei processi di comunicazione interna, che debbono facilitare la partecipazione di tutto il personale dell'organizzazione in una prospettiva che considera la trasparenza come un valore e la collaborazione tra le strutture come un requisito imprescindibile.

3.3.1.8. Un'organizzazione rinnovata

Le azioni di riorganizzazione delle strutture del Consiglio regionale non possono prescindere dalle opzioni che al riguardo saranno contenute nel nuovo Statuto e nel nuovo Regolamento.

Per fare un solo esempio, su una questione organizzativa di grande rilevanza ed attualità, è evidente l'impossibilità di separare (e anticipare) la pur necessaria riorganizzazione dei servizi di supporto alle commissioni consiliari rispetto al nuovo disegno statutario in ordine a numero, competenze e funzioni delle commissioni consiliari medesime.

Ciononostante è possibile ed auspicabile procedere senza indugi con iniziative riorganizzative che perseguano soprattutto obiettivi di snellimento, di riduzione dei livelli gerarchici e di integrazione delle funzioni (soprattutto in ordine alle attività di informazione e comunicazione ed alle attività di documentazione).

L'entrata in funzione nel 2011 del nuovo sistema informativo ed il suo completo dispiegamento nel 2012, con la disponibilità di nuove e più avanzate applicazioni, faciliterà la diffusione di una cultura della condivisione delle informazioni e della conoscenza, supportando il lavoro di squadra.

3.3.1.9. Le risorse finanziarie

Come evidenziato nella premessa, condividere gli sforzi di risanamento economico e finanziario che impegnano tutte le pubbliche istituzioni e la stessa comunità regionale è oggi uno dei doveri primari del Consiglio regionale e delle sue strutture.

Ciò significa in concreto ed in ordine di priorità:

- a) migliorare i sistemi di misurazione dei costi, anche integrando l'analisi dei costi per centro di spesa con l'analisi dei costi per processo;

- b) ridurre i costi di gestione (minori consumi, maggiore produttività);
- c) ridurre – e, se del caso, eliminare – i servizi non strategici alle funzioni istituzionali dell'Assemblea.

3.4. Definizione degli obiettivi annuali

L'Ufficio di presidenza con deliberazione n. 108 del 3 agosto 2010 ha approvato le "Direttive per la gestione amministrativa 2011" che costituiscono gli obiettivi per la qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 e le gli obiettivi annuali previsti dall'art. 5 del Regolamento interno per l'amministrazione, la contabilità e i servizi in economia del consiglio regionale.

3.4.1. Direttive per la gestione amministrativa 2011

3.4.1.0. Premessa

Nel corso della nona legislatura regionale le direttive per la gestione amministrativa saranno date annualmente dall'Ufficio di Presidenza alle strutture amministrative sulla base del documento programmatico denominato Linee guida per la progettazione e la programmazione dei servizi e delle attività delle strutture dell'Assemblea legislativa regionale nella nona legislatura (deliberazione UP n. 107 del 3 agosto 2010).

3.4.1.1. Servizi di supporto e assistenza al processo decisionale

Nelle attività istruttorie svolte dalle commissioni permanenti sono emerse nel corso della precedente legislatura difficoltà dovute a diversi fattori:

- la frammentazione delle competenze per materia nelle sette commissioni permanenti così come prevista nel vigente Regolamento rende più difficile cogliere la complessità dei problemi e quindi la definizione delle politiche che sempre più spesso assumono carattere di intersettorialità;
- l'articolazione organizzativa delle strutture di segreteria richiede di essere aggiornata alle luce anche delle esperienze di altre assemblee legislative regionali, soprattutto in riferimento all'attuale separazione operativa della struttura dedicata alla documentazione;
- un'incompleta definizione degli strumenti informativi e di valutazione ex ante.

Queste difficoltà rischiano di ridurre la prima lettura in commissione ad un mero passaggio formale, rinviando l'attività di fare la legge alla sola lettura dell'aula. Lettura che invece è regolamentata e proceduralizzata per essere una lettura di secondo livello, di natura più politica che tecnico-giuridica.

Questo nodo, insieme istituzionale e organizzativo, può essere risolto all'interno della riforma statutaria e regolamentare. L'attività di riorganizzazione dei servizi di supporto al processo decisionale ed agli organi consiliari, commissioni permanenti in primis, dovrà quindi essere indirizzata da disposizioni specifiche del nuovo Statuto e del nuovo Regolamento.

Rimane nel frattempo utile **rinforzare l'attività di coordinamento costante delle attività delle segreterie delle commissioni, dei servizi legislativi e del servizio studi e documentazione, allo scopo di allineare l'organizzazione dei servizi di assistenza e consulenza tecnica alle commissioni a quella delle più efficienti assemblee legislative regionali italiane ed europee (direttiva 1.1).**

3.4.1.2. Servizi a supporto della qualità del prodotto legislativo

Nell'ambito del sistema di gestione del Consiglio, i servizi legislativi costituiscono l'aspetto più importante e presentano profili di qualità di assoluto rilievo, riconosciuti anche a livello nazionale.

La qualità della legislazione sia sotto il profilo redazionale che di contenuti coerenti con i parametri costituzionali e sistematici è stata oggetto di attenzione dell'Ufficio di Presidenza nell'ottava legislatura sia attraverso la nuova adozione del manuale di tecnica legislativa "Regole e suggerimenti per la redazione dei testi normativi" terza edizione dicembre 2007 (deliberazione UP n. 39 del 12 marzo 2008), sia attraverso l'adozione di strumenti di supporto dell'istruttoria legislativa approvando la sperimentazione e poi la generalizzazione anche all'interno del processo di qualità della scheda ATN.

Come evidenziato nelle linee guida, uno sforzo particolare dovrà essere fatto, compatibilmente con le risorse disponibili, per **monitorare lo stato di avanzamento della disciplina statale e comunitaria con più diretta incidenza sull'ordinamento regionale al fine di segnalare tempestivamente gli interventi adeguativi necessari (direttiva 2.1).**

In particolare per quanto concerne l'incidenza del diritto comunitario nel procedimento legislativo regionale occorre **proseguire nel processo di sensibilizzazione nelle problematiche comunitarie delle strutture di supporto e assistenza al procedimento legislativo in modo da consentire una adeguata e organica valutazione dell'impatto del diritto comunitario nella legislazione regionale; in questa ottica, valutare l'opportunità di attivare nell'ambito della Direzione per l'assistenza legislativa una posizione organizzativa specializzata con funzione di assistenza/informazione specialistica sulle problematiche comunitarie (direttiva 2.2).**

3.4.1.3. Servizi informativi a supporto delle decisioni e del dibattito politico

Consolidare l'assetto dell'Osservatorio sulle dinamiche elettorali, rinnovando per il biennio 2011-2012 il comitato tecnico-scientifico e rinnovando il contratto di servizio con l'istituto specializzato Tolomeo (direttiva 3.1).

3.4.1.4. Servizi a sostegno dell'esercizio della funzione di controllo

In ordine all'esercizio della funzione di controllo dell'assemblea e delle sue commissioni sull'attività dell'esecutivo e delle sue agenzie, l'ottava legislatura ha consolidato due strumenti che presentano profili di originalità nel panorama delle assemblee regionali italiane:

- il procedimento di ricezione, istruttoria in commissione ed illustrazione in assemblea delle relazioni e rendicontazioni dovute al Consiglio da organi e agenzie dell'esecutivo è consolidato e supportato da procedure informatizzate, oltre che da una periodica reportistica;
- l'Osservatorio sulla spesa regionale ha prodotto con continuità linee di analisi e valutazione ex post sulle leggi di spesa e le conseguenti politiche regionali, riuscendo a instaurare promettenti rapporti di collaborazione con le strutture della Giunta regionale.

Per quest'ultimo il modello adottato ha portato alla realizzazione di numerosi dossier di ricerca che però non hanno trovato un adeguato percorso istituzionale per essere discussi dall'assemblea e dai suoi organi.

Il consolidamento ed ulteriore affinamento dei due strumenti richiederà misure che prevedano di:

- sperimentare sessioni assembleari specificamente dedicate all'esame delle relazioni e rendicontazioni;

- **definire un percorso istituzionale che faciliti l'esame e la discussione dei dossier prodotti dall'osservatorio, prevedendo anche la possibilità che l'assemblea assuma eventuali decisioni a riguardo (direttiva 4.1);**
- coinvolgere tutte le commissioni permanenti nelle attività dell'Osservatorio sulla spesa che dovrà estendere il proprio campo di indagine integrando l'analisi della spesa con la valutazione ex post delle politiche pubbliche regionali;
- impiegare le risorse professionali e le competenze dell'Osservatorio sulla spesa anche per supportare l'istruttoria da parte delle commissioni delle relazioni di rendicontazione.

In merito al funzionamento complessivo dell'Osservatorio sulla spesa regionale si rende necessario quindi **predisporre un progetto organizzativo ed un programma di attività dell'Osservatorio sulla spesa per l'intera legislatura, prevedendo e garantendo il conseguente fabbisogno di competenze e di risorse finanziarie e predisponendo eventuali proposte di modifica e integrazione alla norma istitutiva (direttiva 4.2).**

Come evidenziato nelle linee guida, la legge regionale 3/2009 ha aperto una strada nuova, di grande incisività e impatto potenziale, in ordine ad un più attivo esercizio della funzione di controllo, prevedendo un'apposita struttura per la vigilanza sul sistema della formazione professionale, la cui funzione è garantire un quadro completo e aggiornato di conoscenze sulle attività di vigilanza e controllo del settore della formazione professionale. A tale struttura, istituita e attivata nel 2009 sotto forma di unità complessa, è assegnata per il 2011 la seguente direttiva: **predisporre il programma generale delle attività di vigilanza e controllo prevedendo il conseguente fabbisogno di competenze e risorse finanziarie per lo svolgimento delle funzioni di programmazione e di analisi e valutazione (direttiva 4.3).**

La legge regionale sui servizi ispettivi in sanità, approvata il 28 luglio 2010, ha introdotto ulteriori significative innovazioni in materia di controlli e vigilanza del legislativo sull'esecutivo. Innovazioni che richiedono di **approntare adeguate misure logistiche e organizzative per supportare complessivamente le nuove attività di vigilanza e controllo (direttiva 4.4).**

3.4.1.5. Servizi integrati di comunicazione

La fase di riordino degli apparati pubblici, compresi quelli del Consiglio, deve essere affrontata non solo con l'obiettivo obbligato della riduzione dei costi, ma anche allo scopo di evitare il crescere di una delegittimazione delle istituzioni pubbliche a livelli rischiosi per la stessa tenuta della democrazia.

A tal fine è necessario attuare con convinzione politiche di trasparenza, di "apertura del palazzo" ai cittadini, rendendo Palazzo Ferro Fini una casa di vetro, con il potenziamento delle iniziative di e-democracy che, come sopra proposto, consentano ai consiglieri un confronto libero con la società veneta (attraverso, per esempio, un blog regionale dove tutti i consiglieri possano scrivere, commentare, relazionarsi con l'esterno).

Oltre a ciò, occorre che il Consiglio ed i consiglieri attraverso la Rete rendicontino ai cittadini contribuenti con continuità le proprie attività e le proprie prestazioni, anche con numeri significativi sulle presenze e le iniziative, anche al fine di dare sostanza alle politiche per la qualità intraprese ormai da anni dall'Assemblea legislativa veneta.

Ne consegue le seguenti direttive per le strutture competenti, ferme restando le prerogative decisionali dell'Ufficio di Presidenza in merito:

- **predisporre un sistema di monitoraggio del rendimento istituzionale dell'Assemblea legislativa regionale: iniziative legislative, ispettive, istruttorie, atti, presenze, votazioni etc,**

prestazioni e risultati in generale ottenuti dal Consiglio regionale, dagli organi consiliari e dai singoli consiglieri (direttiva 5.1);

- **predisporre una apposita sezione del sito internet dedicata alla trasparenza: attività, rendimenti, risultati, presenze, votazioni, costi (direttiva 5.2).**

L'ottava legislatura ha visto un cambiamento importante nelle attività di comunicazione ed informazione dell'assemblea, grazie all'integrazione di strumenti e piattaforme informativi decisamente orientati verso Internet ed il sistema radio-televisivo. Il sistema di produzione e distribuzione di servizi radio-televisivi, l'organizzazione della rassegna stampa come banca dati interamente informatizzata, da cui estrarre tempestivamente all'occorrenza anche dossier tematici, l'offerta delle dirette internet: sono punti di forza acquisiti, sulla base dei quali sarà possibile nella nona legislatura poggiare ulteriori e ancora più efficaci strategie comunicative.

Nel riconfermare quindi, anche per il 2011, l'impiego di tutti i consolidati strumenti di informazione e di comunicazione del Consiglio, si evidenziano le seguenti direttive specifiche:

- **integrare i tradizionali strumenti di comunicazione – partecipazione a rassegne, forum, mostre, organizzazione di eventi – con le potenzialità comunicative offerte dal Web e dalla multimedialità, mettendo insieme i diversi messaggi e linguaggi che lo strumento consente (dallo scritto al parlato, dalle immagini fisse ai filmati) e utilizzando ogni mezzo e tecnica disponibili (dal comunicato al videocomunicato, dal notiziario alla diretta, dal satellite alla web cam) (direttiva 5.3);**
- **assicurare una direzione operativa unitaria di tutte le attività di comunicazione ed informazione (direttiva 5.4).**

I risultati lusinghieri ottenuti nell'ultimo triennio, riconosciuti in ambito nazionale, dal progetto di e-democracy, denominato "Terzo Veneto" e centrato sulla promozione di processi partecipativi mediante la Rete, confermano della bontà dell'idea alla base del progetto medesimo che deve essere perseguita continuando a puntare sulla effettività delle politiche regionali rispetto alle quali si chiede attenzione e partecipazione, evitando iniziative meramente promozionali dell'immagine del Consiglio.

Occorre pertanto consolidare e sviluppare gli strumenti di consultazione in rete (CORO), in stretto collegamento con le commissioni consiliari permanenti, verificando anche l'opportunità di una proposta di modifica delle norme che disciplinano la partecipazione al processo di formazione della volontà della regione (l.r. 25/1974) (direttiva 5.5).

La conoscenza dell'Assemblea legislativa regionale, del suo ruolo e delle sue modalità di funzionamento si è notevolmente diffusa negli ultimi anni presso le giovani generazioni soprattutto grazie alle visite guidate delle scuole, adeguatamente supportate da strumenti audiovisivi e prodotti Internet.

Tale filone di attività merita di essere consolidato e sviluppato come progetto vero e proprio di trasmissione e riproduzione di cultura civica, anche prevedendo il coinvolgimento dell'Associazione degli ex consiglieri che, attraverso i suoi aderenti, potrà concretamente testimoniare il significato di 40 anni di storia della Regione (direttiva 5.6).

3.4.1.6. Qualità dei servizi e delle strutture consiliari

In una stagione caratterizzata da un'attenzione particolare per il tema della spesa pubblica – sia dal punto di vista della riduzione dei costi, che da quello dell'incremento della qualità dei risultati e dei servizi –, aver continuato ad investire anche nell'ultimo quinquennio sul mantenimento e miglioramento di un sistema di gestione per la qualità, si sta dimostrando per il Consiglio

regionale un vantaggio sul quale varrà la pena di insistere puntando ancora più decisamente sulla ricerca della qualità sostanziale dei servizi per gli utenti interni ed esterni, della misurazione e valutazione effettiva dei rendimenti e delle prestazioni sia individuali che di struttura.

Si assegnano pertanto le seguenti direttive:

- **verificare la possibilità di semplificare ulteriormente la gestione amministrativa, trasferendo, ove opportuno, atti gestionali in capo ai dirigenti dei centri di responsabilità (direttiva 6.1);**
- **perseguire nell'attività di analisi dei carichi di lavoro delle varie strutture, con priorità per i servizi di assistenza e consulenza, al fine di eliminare le frammentazione dei processi, di razionalizzare e accorpare le funzioni e di ottimizzare l'allocazione delle risorse (direttiva 6.2);**
- **potenziare i sistemi operativi del Consiglio regionale ai fini della misurazione e valutazione della performance di cui al D.Lgs. 150/2009 in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni e dei risultati (direttiva 6.3);**
- **predisporre una proposta collegiale dei dirigenti per un regolamento di organizzazione e funzionamento degli uffici consiliari, che tenga conto di tutti gli aspetti innovativi dovuti ai cambiamenti organizzativi e istituzionali anche derivanti dall'approvazione dei nuovi Statuto e Regolamento (direttiva 6.4).**

Alla cultura della qualità si dovrà affiancare e integrare la cultura del valore intesa come capacità di generare valore mediante la riduzione e/o il mantenimento dei costi ed il contemporaneo miglioramento degli standard dei servizi.

Conseguono le seguenti direttive:

- **assicurare la manutenzione del sistema di gestione per la qualità e, di conseguenza, il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2008 (direttiva 6.5);**
- **mettere a regime un sistema di monitoraggio interno sulla qualità dei servizi percepita da consiglieri e personale dei gruppi (direttiva 6.6);**
- **avviare progetti e studi sperimentali di analisi del valore mirati alla riduzione dei costi (direttiva 6.7);**
- **istituzionalizzare il Laboratorio permanente di diritto parlamentare, avviato nel 2009/2010 in collaborazione con il Centro di studi sul Parlamento della LUISS Guido Carli di Roma, quale luogo di confronto di esperienze e scambio di competenze con tecnici e funzionari dei parlamenti nazionali e regionali, portatori di migliori pratiche (direttiva 6.8).**

3.4.1.7. Piano straordinario di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo

Nel corso del 2011 dovrebbe dispiegarsi e sostanzialmente completarsi il Piano triennale di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo dell'assemblea regionale, approvato e finanziato con la l.r. 1/2008, il cui obiettivo primario consiste nella connettibilità e, per quanto possibile, integrazione, con i principali sistemi informativi della Giunta regionale e delle sue agenzie.

Contestualmente alla realizzazione del nuovo sistema informativo, affidato a specifica struttura straordinaria, si dovrà provvedere a mantenere l'attuale sistema, provvedendo all'aggiornamento del parco stazioni di lavoro e del software di utilità in esso installato (sistema operativo e applicazioni standard, Office).

Direttive per la gestione 2011:

- **garantire connessione e integrazione del nuovo sistema con i principali sistemi informativi della Giunta (direttiva 7.1);**
- **rilasciare entro gennaio 2011 il nuovo portale Intranet (direttiva 7.2);**
- **rilasciare entro marzo 2011 le nuove applicazioni per la gestione di consiglieri, gruppi, personale (direttiva 7.3);**
- **rilasciare entro giugno 2011 il nuovo portale Internet (direttiva 7.4);**
- **rilasciare entro settembre 2011 le prime applicazioni per la gestione delle risorse finanziarie (direttiva 7.5);**
- **sostituire entro il 2011 tutte le stazioni di lavoro obsolete e completare l'aggiornamento del software in compatibilità con il nuovo sistema informativo (direttiva 7.6).**

3.4.1.8. Gestione delle risorse umane

Nel corso del 2011 occorrerà rilanciare adeguate iniziative finalizzate alla valorizzazione del patrimonio di risorse umane del Consiglio, prevedendo, tra l'altro, di:

- **avviare nei primi mesi del 2011 il nuovo piano formativo che deve prevedere la realizzazione di iniziative formative sia per il personale esecutivo che per la dirigenza del consiglio regionale, in coerenza con gli esiti dell'analisi delle competenze realizzata nel 2008-2009, secondo il criterio della valorizzazione delle peculiarità dei ruoli evidenziati dalla medesima analisi attraverso la progettazione di specifici percorsi di ruolo (direttiva 8.1);**
- **attivare percorsi formativi individuali, al fine di valorizzare le eccellenze e le potenzialità presenti, anche mediante la previsione di borse di studio per giovani funzionari che offrano la propria disponibilità a specializzarsi in ambiti particolari (direttiva 8.2).**

Andrà inoltre valutato una migliore erogazione dei servizi valutando la possibilità di individuare diverse modalità di articolazioni dell'orario di servizio e della flessibilità al fine di renderli più attinenti con il funzionamento dell'assemblea e dei suoi organi.

3.4.1.9. Gestione delle risorse finanziarie

Le misure di razionalizzazione della spesa del Consiglio, adottate nella ottava legislatura, hanno dato risultati, invertendo una dinamica di aumento dei costi che aveva visto nella precedente legislatura un balzo di oltre il 50 per cento rispetto al dato base della sesta legislatura. Questi risultati richiedono di essere confermati e ulteriormente migliorati. Occorre pertanto:

consolidare il processo di controllo direzionale e delle sue componenti, allo scopo di assicurare maggiore sistematicità ed integrazione nei controlli interni esistenti (monitoraggio dei processi nell'ambito del sistema di gestione per la qualità, introduzione di misurazione di costo per processo, monitoraggio del programma operativo e degli elementi gestionali controllati nel report informativo di sintesi) e di avviare una prima fase di attuazione del controllo strategico (direttiva 9.1).

3.4.1.10. Gestione delle risorse e dei servizi logistici

Nel corso della ottava legislatura si è provveduto alle seguenti operazioni di riordino logistico:

- ricollocazione presso la sede istituzionale di Palazzo Ferro Fini del servizio relazioni esterne, con conseguente dismissione dalla sede in locazione presso la Camera di commercio;
- allestimento di un nuovo polo logistico presso la sede in locazione a Campo Manin, nella quale sono concentrati tutti i servizi tecnici e tecnologici;

- razionalizzazione della sede di Bacino Orseolo con l'assegnazione omogenea di due piani al servizio studi e biblioteca (con la possibilità di integrare anche tutti gli osservatori) e dei restanti spazi alla Direzione amministrazione bilancio e servizi.

L'inizio della nona legislatura ha visto la conferma di Palazzo Torres Rossini come sede dei gruppi consiliari e, per contro, un ampliamento degli spazi dedicati ai gruppi anche a Palazzo Ferro Fini. Tale operazione di riordino logistico ha comportato la saturazione degli spazi disponibili, con il sostanziale azzeramento di risorse logistiche di riserva da dedicare a esigenze sopraggiunte e non prevedibili, derivanti anche da scelte politico-istituzionali.

Da questo punto di vista, occorrerà nel corso del 2011 verificare le possibili soluzioni logistiche (con i relativi costi) per:

- **gli uffici a servizio delle nuove strutture di vigilanza e controllo (direttiva 10.1);**
- **gli uffici a servizio del consiglio delle autonomie locali, che dovrà essere istituito con l'approvazione del nuovo Statuto (direttiva 10.2);**
- **riunire tutti gli uffici del Consiglio regionale nel centro storico di Venezia prevedendo il trasferimento del Difensore Civico dall'attuale sede di Mestre alla sede di Campo Manin, dove, a seguito del completamento del Piano straordinario per l'informatica, nel primo semestre 2012 si libereranno degli spazi (direttiva 10.3);**

In ordine alla prevista diminuzione delle risorse disponibili a causa della crisi della finanza pubblica, è opportuno pensare a una programmazione improntata alla razionalizzazione della spesa anche per quanto concerne la logistica.

Una volta conclusi gli interventi di manutenzione straordinaria già programmati e finanziati (realizzazione del terzo ascensore per rendere accessibile ai disabili anche il quarto piano e la Sala Legni di Palazzo Ferro-Fini e la messa a norma del bar anche nel rispetto degli standard igienico-sanitari), si dovrà perciò provvedere agli interventi utili al miglioramento della sicurezza e al contenimento dei consumi energetici negli edifici e negli impianti, in un'ottica di economicità e di attenzione verso la questione ambientale.

L'impegno dei servizi tecnici sarà quindi concentrato nel 2011 – e negli anni a venire – su due linee di intervento straordinario, oltre alla irrinunciabile manutenzione ordinaria che garantisce dignità alle sedi consiliari:

- **provvedere a manutenzioni straordinarie mirate unicamente a garantire, ove necessario, sicurezza, salubrità e decoro alle sedi (direttiva 10.4);**
- **adottare misure tese al contenimento dei consumi energetici negli edifici e negli impianti, nonché dei costi degli impianti e dei servizi telefonici, anche mediante l'impiego esemplare di energie alternative (direttiva 10.5).**

Particolare cura dovrà inoltre essere dedicata ai servizi tecnico-logistici strategici per l'attività istituzionale dell'Assemblea (centro stampa e centro distribuzione posta) in ordine alla gestione dei quali sono date le seguenti direttive:

- **garantire il funzionamento mediante un adeguato mix di risorse interne (personale a tempo indeterminato) e risorse acquisite mediante la fornitura di servizi o di lavoro somministrato, evitando per quanto possibile la esternalizzazione tout court (direttiva 10.6);**
- **assicurare adeguata continuità alle forniture dei servizi nei settori indicati, mediante contratti di lunga durata che consentano la permanenza di personale con la necessaria**

esperienza e competenza in ordine alle specifiche esigenze del Consiglio regionale (direttiva 10.7).

La spesa relativa ai servizi logistici ausiliari deve essere razionalizzata anche in ordine a:

- **la riorganizzazione del servizio di navetta da e per Piazzale Roma, verificando l'opportunità di ottimizzare la frequenza delle corse (direttiva 10.8);**
- **una diversa gestione del parco auto, che veda la riduzione di mezzi e servizi di rappresentanza allo stretto necessario ed un ridimensionamento quali-quantitativo più orientato al semplice di servizio di trasporto sui tragitti medio-brevi (direttiva 10.9);**
- **una diversa gestione dei commessi rivedendo l'attuale utilizzo e riallocando alcune unità all'interno degli uffici (direttiva 10.10).**

3.5. Definizione del programma operativo

Il programma operativo, proposto dai dirigenti titolari dei Centri di responsabilità e approvato dall'Ufficio di Presidenza, espone gli obiettivi assegnati alle singole strutture nell'anno e costituisce altresì il programma annuale degli interventi (art. 67) riguardante la fornitura di beni, la prestazione di servizi e i lavori da realizzare per l'anno in corso.

Tale programma operativo si articola in schede aventi per oggetto l'attività ordinaria e progetti. Ciascuna scheda indica l'attività che si prevede di realizzare, il Centro di responsabilità competente, la quantificazione della spesa ed il capitolo di imputazione.

Per attività ordinaria si intende l'attività svolta normalmente dagli uffici e descritta nelle procedure codificate del Sistema di gestione del Consiglio regionale.

Per quanto riguarda l'attività ordinaria vanno previste schede per le sole attività ordinarie che prevedono spese.

Per progetto si intende una attività specifica non ripetuta nel tempo e che prevede una fase di realizzazione.

Le azioni correttive e preventive di cui ai punti 8.5.2 e 8.5.3 della norma UNI EN ISO 9001:2008 devono essere inserite tra le schede del programma operativo qualora richiedano un intervento finanziario per la loro realizzazione.

Per quanto riguarda le schede progetto vanno previsti:

- Progetti di miglioramento dei processi/procedure esistenti;
- Progetti orientati al raggiungimento degli obiettivi deliberati dall'Ufficio di presidenza;
- Progetti non previsti dalla delibera che approva le linee guida, ma previsti da altre norme o provvedimenti.

Si sottolinea che, con l'approvazione del programma operativo, l'Ufficio di Presidenza autorizza i titolari dei centri di responsabilità ad assumere direttamente i provvedimenti di spesa in attuazione dello stesso, ovvero, nei casi previsti, a sottoporre detti provvedimenti all'approvazione dell'Ufficio di Presidenza, secondo quanto stabilito dall'art. 68 del Regolamento.

L'Ufficio di Presidenza può modificare il programma operativo nel corso della gestione ove accerti situazioni che ne richiedano un riadattamento. A tal fine il Programma operativo è oggetto di monitoraggio dello stato di avanzamento con apposita procedura, supportata da idoneo strumento informatico. Pertanto, ai fini del monitoraggio finanziario i provvedimenti di attuazione del programma operativo dovranno esplicitare il progetto cui si riferiscono. Inoltre, nell'ambito della procedura citata, i dirigenti titolari dei Centri di responsabilità sono tenuti a relazionare periodicamente sullo stato di attuazione del Programma operativo come stabilito all'art. 21 del regolamento.

PROGRAMMA OPERATIVO 2011
INDICE ANALITICO
SCHEDE PER DIRETTIVA

<i>N. Direttiva di gestione</i>	<i>CdR</i>	<i>n. scheda</i>	<i>Titolo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Budget Stanziamento 2011</i>	<i>Totale per direttiva Stanziamento 2011</i>
	DAL	5	Scheda di analisi tecnico normativa e dossier di minima sui progetti di legge regionale	Gestione ordinaria	-	
	DAL	6	Documentazione monitoraggio sulla giurisprudenza costituzionale e sulle riforme istituzionali in materia di federalismo fiscale	Prosecuzione PROGETTO	-	
1.1	DRAI	9	Progetto per l'individuazione di strategie partecipative per la pianificazione territoriale	Nuovo PROGETTO	70.000,00	150.000,00
	DRAI	10	Osservatorio sul federalismo finanziario	Nuovo PROGETTO	50.000,00	
	DRAI	25	Progetto Infoter (informazione territoriale). La conoscenza del territorio priorità per le decisioni dei CRV	Nuovo PROGETTO	10.000,00	
	DRAI	3	Rete Veneta Ricerca e Documentazione (RVRD)	Nuovo PROGETTO	20.000,00	
2.1	DAL	3	Monitoraggio della disciplina comunitaria e statale di diretta incidenza sull'ordinamento regionale	Nuovo PROGETTO	-	-
2.2	DAL	3	Monitoraggio della disciplina comunitaria e statale di diretta incidenza sull'ordinamento regionale	Nuovo PROGETTO	-	-

3.1	DRAI	5	Osservatorio sulle dinamiche elettorali	Prosecuzione PROGETTO	150.000,00	150.000,00
4.1	DRAI	4	Osservatorio sulla spesa regionale	Gestione ordinaria	20.000,00	20.000,00
4.2	DRAI	4	Osservatorio sulla spesa regionale	Gestione ordinaria	60.000,00	60.000,00
4.3	UCVSFP	1	Attivazione struttura di vigilanza sul sistema della formazione professionale	Prosecuzione PROGETTO	50.000,00	50.000,00
4.4	DAISSV	1	Struttura ispettiva a supporto delle nuove attività di vigilanza e controllo sul sistema socio-sanitario veneto	Nuovo PROGETTO	-	-
5.1	DRAI	13	Resocontazione/rendicontazione dell'attività legislativa	Nuovo PROGETTO	150.000,00	150.000,00
5.2	US	12	E - democracy Terzo Veneto	Prosecuzione PROGETTO	120.000,00	120.000,00
	DABS	11	Potenziamento delle competenze di misurazione e valutazione della performance	Nuovo PROGETTO	-	
5.3	DAL	1	Predisposizione di una edizione del cd rom di leggi e regolamenti della Regione 1970-2011	Gestione ordinaria	30.000,00	380.000,00
	DAL	2	Osservatorio sulla legislazione	Prosecuzione PROGETTO	-	
	US	1	Archiviazione del materiale audiovisivo autoprodotta	Prosecuzione PROGETTO	30.000,00	
	US	3	Promozione	Prosecuzione PROGETTO	30.000,00	
	US	4	Notiziario televisivo e radiofonico	Prosecuzione PROGETTO	290.000,00	

5.4				Con l'allocazione nell'ambito dell'Ufficio stampa della struttura che presiede le funzioni di e-democracy - a seguito del provvedimento di riorganizzazione amministrativa adottato dal Segretario generale (decreto SG n. 27 del 1 dicembre 2010) - sono state create le condizioni organizzative per la realizzazione della direttiva			
5.5	US	12	E - democracy Terzo Veneto	Prosecuzione PROGETTO	100.000,00	100.000,00	
5.6	US	12	E - democracy Terzo Veneto	Prosecuzione PROGETTO	100.000,00	100.000,00	
6.1	DABS	13	Semplificazione della gestione amministrativa	Prosecuzione PROGETTO	-	-	
6.2	SG	1	Razionalizzazione dei processi, delle funzioni e della organizzazione	Prosecuzione PROGETTO	15.000,00	15.000,00	
6.3	DABS	11	Potenziamento delle competenze di misurazione e valutazione della performance	Nuovo PROGETTO	10.000,00	10.000,00	
6.4	SG	5	Regolamento di organizzazione	Nuovo PROGETTO	-	-	
6.5	SG	2	Qualità totale	Prosecuzione PROGETTO	3.000,00	3.000,00	
6.6	SG	2	Qualità totale	Prosecuzione PROGETTO	10.000,00	10.000,00	
6.7	SG	2	Qualità totale	Prosecuzione PROGETTO	10.000,00	10.000,00	

6.8 E' stata anticipata entro la chiusura dell'esercizio finanziario 2010 da parte della Segreteria generale e della Direzione amministrazione, bilancio e servizi (scheda n. 10 del PO2010 DABS e decreto SG n. 32 del 7/12/2010);

7.1	UONSI	1	Piano straordinario di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo dell'assemblea legislativa (art. 62 L.R. 1/008)	Prosecuzione PROGETTO	-	-
7.2	UONSI	1	Piano straordinario di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo dell'assemblea legislativa (art. 62 L.R. 1/008)	Prosecuzione PROGETTO	-	-
7.3	UONSI	1	Piano straordinario di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo dell'assemblea legislativa (art. 62 L.R. 1/008)	Prosecuzione PROGETTO	-	-
7.4	UONSI	1	Piano straordinario di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo dell'assemblea legislativa (art. 62 L.R. 1/008)	Prosecuzione PROGETTO	-	-
7.5	UONSI	1	Piano straordinario di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo dell'assemblea legislativa (art. 62 L.R. 1/008)	Prosecuzione PROGETTO	-	-
7.6	E' stata anticipata entro la chiusura dell'esercizio finanziario 2010 da parte dell'Unità complessa per il sistema informativo (scheda n. 1 del PO 2010);					
1	DABS	10	Interventi di formazione in coerenza con i risultati dell'analisi delle competenze	Nuovo PROGETTO	10.000,00	10.000,00
8.2	DABS	10	Interventi di formazione in coerenza con i risultati dell'analisi delle competenze	Nuovo PROGETTO	20.000,00	20.000,00

9.1	DABS	1	Consolidamento del processo di controllo direzionale e avvio di una prima fase di attuazione del controllo strategico	Prosecuzione PROGETTO	-	-
10.1	UCSTGS	4	Arredi e attrezzature per gli uffici delle sedi consiliari	Gestione ordinaria	383.000,00	383.000,00
10.2	Sarà oggetto di adeguata proposta attuativa in relazione allo svolgersi dei lavori statutari.					
10.3	Sarà oggetto di adeguata proposta attuativa in relazione allo svolgersi dei lavori statutari.					
10.4	UCSTGS	5	Sicurezza e salute dei lavoratori	Gestione ordinaria	165.000,00	592.686,00
	UCSTGS	7	Interventi di manutenzione straordinaria atti a garantire la sicurezza, la salubrità ed il decoro delle sedi consiliari	Nuovo PROGETTO	427.686,00	
10.5	UCSTGS	2	Ordinaria manutenzione e gestione delle sedi consiliari	Gestione ordinaria	1.780.125,00	1.830.125,00
	UCSTGS	9	Contenimento dei consumi energetici - Sostituzione vecchi corpi illuminanti con nuovi a risparmio energetico	Nuovo PROGETTO	50.000,00	
10.6	DRAI	14	Stamperia	Nuovo PROGETTO	405.000,00	405.000,00
10.7	UCSTGS	3	Servizi ordinari di logistica, sicurezza e pulizia	Gestione ordinaria	1.771.415,00	1.771.415,00
10.8	DABS	14	Riorganizzazione del servizio navetta di trasporto con natanti	Nuovo PROGETTO	-	-

10.9	DABS	16	Ridimensionamento quali-quantitativo della gestione del servizio di trasporto con automezzi	Nuovo PROGETTO	-	-
10.10	DABS	12	Gestione del servizio di portierato e di assistenza all'aula	Gestione ordinaria	250.000,00	250.000,00
	DABS	15	Riorganizzazione della gestione dei commessi	Nuovo PROGETTO	-	

4. Parte quarta

4.1. Misurazione delle prestazioni

4.1.1. Attività ordinaria

Tutta l'attività ordinaria dell'organizzazione a supporto del Consiglio regionale è organizzata per processi descritti in apposite procedure.

L'attività ordinaria è costantemente tenuta sotto controllo attraverso misurazioni dei processi e attraverso l'analisi di indicatori.

Gli indicatori di processo attualmente previsti e contenuti nel capitolo 8 del Manuale della qualità sono i seguenti:

<i>Proc.</i>	<i>Respons. processo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Valore atteso</i>
P01	DRAI (a cura della DAL)	Predisposizione della parte notiziale (solo per i PDL, PDLS e proposte di statuto e di regolamento)	Predisposizione della parte notiziale per il 90 per cento
P01	DRAI	Predisposizione del dossier preliminare così come previsto dalla P01I08	Predisposizione del dossier sul 10 % delle pratiche sottoposto ad esame della commissione (n. dei fascicolo fascicoli consiglieri).
P01	DRAI	Efficacia coordinamento testo approvato (solo per i PDL, PDLS e proposte di statuto e di regolamento)	90 per cento dei provvedimenti approvati privi di errata
P01	DRAI	Tempestività adempimenti finali	Media inferiore a 6,0 giorni

P02	DAL	Per leggi regionali con dichiarazione di urgenza e dei regolamenti regionali nella sezione "Leggi regionali di recente pubblicazione" e "Testo storico leggi regionali" numero dei casi in cui il tempo intercorrente tra pubblicazione sul BUR e fruibilità nella banca dati web del testo normativo supera 2 giorni	5%
P02	DAL	Per leggi regionali senza dichiarazione di urgenza nella sezione "Leggi regionali di recente pubblicazione" e "Testo storico leggi regionali" numero dei casi in cui il tempo intercorrente tra pubblicazione sul BUR e fruibilità nella banca dati web del testo normativo supera 3 giorni	5%
P02	DAL	Predisposizione dei link al testo delle leggi e regolamenti e dell'apparato di note di coordinamento al corpus normativo regionale al testo delle leggi regionali e relativo inserimento nella banca dati "Leggi regionali - testo vigente" sezione "leggi in ordine cronologico e leggi in ordine sistematico" entro 11 giorni (ove su uno stesso BUR o su BUR immediatamente successivo vengano pubblicati un numero di testi di legge/regolamento superiori a 4, per ogni testo in più si applica al termine base definito (11 giorni) un termine aggiuntivo di 2 giorni.	10%
P02	DAL	Numero di testi inseriti fino alla data di attivazione del sistema per la gestione della qualità del Consiglio regionale (1.1.2004) nella banca dati per i quali sono necessarie correzioni a causa di errori o imprecisioni	1 per cento
P02	DAL	Numero di testi inseriti dalla data di attivazione del sistema per la gestione della qualità del Consiglio regionale (1.1.2004) nella banca dati per i quali sono necessarie correzioni a causa di errori o imprecisioni	0,1 per cento
P06	DABS	Tempestiva compilazione schede programma operativo in sede di formulazione del bilancio di previsione	trasmissione tempestiva dei documenti da parte di TUTTI i centri di responsabilità
P06	DABS	Tempestiva compilazione della relazione relativa all'attività svolta	trasmissione tempestiva dei documenti da parte di TUTTI i centri di responsabilità
P06	DABS	Percentuale di pagamenti effettuati oltre la scadenza	inferiore al 10%

P07	DABS	Numero di comunicazioni relative al lavoro eccedente l'orario ordinario (vedi P07Mu04), ricevute entro il giorno 5 del mese e inerenti dipendenti il cui riepilogo presenze-assenze del mese precedente è stato elaborato definitivamente, riportate nella comunicazione alla Direzione Risorse Umane della Giunta regionale inviata entro il giorno 9 del mese	100%
P08	DABS	Valutazione media dei corsi aziendali interni ricavata dai questionari di gradimento	20% dei corsi con valutazione inferiore a 8 su una scala da 0 a 10
P08	DABS	Valutazione media dei corsi interaziendali esterni ricavata dai questionari di gradimento	20% dei corsi con valutazione inferiore a 8 su una scala da 0 a 10
P08	DABS	Valutazione media dell'efficacia dei corsi aziendali interni	20% dei corsi sui quali viene richiesta la verifica con valutazione inferiore a 8 su una scala da 0 a 10
P09	DABS	Tempestività liquidazione delle missioni fuori del territorio regionale	100% entro il termine stabilito nella I06
P09	DABS	Tempi medi per l'espletamento delle pratiche relative a: concessioni vitalizio; concessioni reversibilità; contribuzioni volontarie.	60 gg
P09	DABS	Tempestività della consegna al Tesoriere dei ruoli di pagamento degli emolumenti	95 % entro il termine stabilito nella I11
P09	DABS	Tempestività versamento delle trattenute non fiscali	95 % entro il termine stabilito nella I11
P12	DRAI	errori di protocollazione su documenti da pubblicare su web	
P13	UCSI	N. richieste di gestione evase dall'help desk entro 8 ore lavorative / totale richieste	80%
P13	UCSI	Disponibilità per ogni servizio del sistema informativo dovuta a guasti o malfunzionamenti/totale tempo disponibile conteggiate durante il normale orario lavorativo	90%
P13	UCSI	Rispetto dei tempi attesi per lo sviluppo o la gestione straordinaria del software sviluppato per le specifiche esigenze del Consiglio.	70%
P13	UCSI	Evasione delle richieste di gestione riguardanti problemi di funzionamento o di utilizzo di software (lato client) entro 8 ore lavorative	90%

P13	UCSI	Evasione delle richieste di gestione riguardanti problemi di funzionamento o di utilizzo di hardware (lato client) entro 3gg lavorativi	90%
P13	UCSI	Evasione richieste di gestione riguardanti materiale di consumo entro 4 ore lavorative	90%
P13	UCSI	Evasione richieste di gestione riguardanti problemi di funzionamento o di utilizzo dei servizi di rete o applicativi entro 8 ore lavorative	90%
P13	UCSI	Evasione richieste di gestione riguardanti problemi di telefonia mobile entro 3 gg lavorativi	90%
P13	UCSI	fornitura e installazione di software o hardware ad uso personale per materiale da acquistare entro 45 giorni	90%
P13	UCSI	Fornitura e installazione di software o hardware ad uso personale per materiale già disponibile entro 5 giorni	90%
P14	Responsabile Ufficio stampa	Disponibilità in intranet della rassegna stampa	Oltre le ore 10 in non più del 20 % dei casi
P14	Responsabile Ufficio stampa	Disponibilità della rassegna stampa in forma cartacea	Oltre le ore 12 in non più del 20 % dei casi
P15	DRAI	Numero di richieste evase su richieste pervenute e accolte per l'attività di reference	95%
P15	DRAI	Numero di richieste evase su richieste pervenute e per l'attività di documentazione	95%
P16	DRAI	Numero dei casi in cui il termine per la definizione del progetto di fattibilità supera quello indicato	5 per cento
P16	DRAI	Numero di risposte positive alle domande n. 1, 2 e 3 del modulo 02 "Check list di gradimento"	90 per cento
P23	DRAI	Tempestività redazione processo verbale delle sedute non consecutive del Consiglio regionale e relativa pubblicazione sul sito Web del Consiglio regionale	80 % dei verbali pubblicati entro il giorno successivo dalla loro approvazione
P23	DRAI	Tempestività redazione processo verbale delle sedute delle commissioni	80 % dei verbali sottoposti ad approvazione nella seduta successiva

P24	DABS	Tempestiva trasmissione alla ragioneria della liquidazione per l'emissione mandato a favore dei gruppi	Effettuazione dei pagamenti entro i termini stabiliti dalla comunicazione all'ufficio di Presidenza
P24	DABS	Tempestiva elaborazione delle Delibere che rilevano variazioni nella composizione dei gruppi	Predisposizione della delibera massimo entro tre mesi dalla comunicazione della variazione
P24	DABS	Tempestiva elaborazione delle Delibere che rilevano variazioni nei contratti nazionali e decentrati di lavoro	Predisposizione della delibera massimo entro tre mesi dalla comunicazione della variazione
P24	DABS	Tempestiva elaborazione del decreto che determina il finanziamento sostitutivo a seguito di variazione della dotazione organica	Predisposizione del decreto massimo entro il mese dalla comunicazione della variazione
P28	UC SEDI	Grado di realizzazione del piano annuale di approvvigionamento	70% calcolato sulla spesa prevista
P28	UC SEDI	Qualità complessiva delle forniture percepita dalla struttura	giudizio insufficiente non superiore al 30%
P28	UC SEDI	Grado di soddisfazione percepita dai clienti interni	giudizio insufficiente non superiore al 30%
P28	UC SEDI	Grado di realizzazione del piano annuale di interventi	70 per cento calcolato sulla spesa prevista

4.1.2 Progetti

Le schede di progetti nelle quale si articola il programma operativo per l'anno 2011 sono le seguenti:

CdR	N. scheda	Titolo	Tipo	Direttiva di gestione	Procedura SGQ	Budget Stanziamento 2011
SG	1	Razionalizzazione dei processi, delle funzioni e della organizzazione	Proseguimento PROGETTO	6.2	Non attinente	15.000,00
SG	2	Qualità totale	Proseguimento PROGETTO	6.5 - 6.6 - 6.7	P20	23.000,00
SG	5	Regolamento di organizzazione	Nuovo PROGETTO	6.4	Non attinente	0,00
n. schede	3	Segreteria generale			spesa	38.000,00
DAL	2	Osservatorio sulla legislazione	Proseguimento PROGETTO	5.3	P01	0,00
DAL	3	Monitoraggio della disciplina comunitaria e statale di diretta incidenza sull'ordinamento regionale	Nuovo PROGETTO	2.1 - 2.2	P01	0,00
DAL	4	Implementazione e manutenzione banca dati delle leggi	Proseguimento PROGETTO	5.3	P02	0,00
DAL	6	Documentazione monitoraggio sulla giurisprudenza costituzionale e sulle riforme istituzionali in materia di federalismo fiscale	Proseguimento PROGETTO	1.1	P01	0,00
n. schede	4	Direzione assistenza legislativa			spesa	0,00
DRAI	2	Iniziativa per le celebrazioni del 150° anniversario dell'Unità d'Italia	Nuovo PROGETTO	-	P04	250.000,00
DRAI	3	Rete Veneta Ricerca e Documentazione (RVRD)	Nuovo PROGETTO	1.1	Non attinente	20.000,00
DRAI	5	Osservatorio sulle dinamiche elettorali	Proseguimento PROGETTO	3.1	Non attinente	150.000,00
DRAI	7	Progetto "Identità veneta"	Proseguimento PROGETTO	-	P04	80.000,00
DRAI	9	Progetto per l'individuazione di strategie partecipative per la pianificazione territoriale	Nuovo PROGETTO	1.1	Non attinente	70.000,00
DRAI	10	Osservatorio sul federalismo finanziario	Nuovo PROGETTO	1.1	P01	50.000,00
DRAI	13	Resocontazione/rendicontazione dell'attività legislativa	Nuovo PROGETTO	5.1	Non attinente	150.000,00
DRAI	14	Stamperia	Nuovo PROGETTO	10.6	Non attinente	405.000,00
DRAI	24	Acquisizione ottica di opere appartenenti al Fondo Sullam	Nuovo PROGETTO	-	Non attinente	20.000,00
DRAI	25	Progetto Infoter (informazione territoriale). La conoscenza del territorio priorità per le decisioni dei CRV	Nuovo PROGETTO	1.1	Non attinente	10.000,00
n. schede	10	Direzione rapporti e attività istituzionali			spesa	1.205.000,00
DABS	1	Consolidamento del processo di controllo direzionale e avvio di una prima fase di attuazione del controllo strategico	Proseguimento PROGETTO	9.1	P06	0,00
DABS	10	Interventi di formazione in coerenza con i risultati dell'analisi delle competenze	Nuovo PROGETTO	8.1 - 8.2	P08	30.000,00
DABS	11	Potenziamento delle competenze di misurazione e valutazione della performance	Nuovo PROGETTO	5.2 - 6.3	P18	10.000,00
DABS	13	Semplificazione della gestione amministrativa	Proseguimento PROGETTO	6.1	P06 P25 P28	0,00
DABS	14	Riorganizzazione del servizio navetta di trasporto con natanti	Nuovo PROGETTO	10.8	Non attinente	0,00
DABS	15	Riorganizzazione della gestione dei commessi	Nuovo PROGETTO	10.10	P01	0,00
DABS	16	Ridimensionamento quali-quantitativo della gestione del servizio di trasporto con automezzi	Nuovo PROGETTO	10.9	Non attinente	0,00
n. schede	7	Direzione amministrazione bilancio servizi			spesa	40.000,00
DAISSV	1	Struttura ispettiva a supporto delle nuove attività di vigilanza e controllo sul sistema socio-sanitario veneto	Nuovo PROGETTO	4.4	Non attinente	0,00
n. schede	1	Direzione attività ispettiva e vigilanza sistema socio sanitario veneto			spesa	0,00
UONSI	1	Piano straordinario di sviluppo e ammodernamento del sistema informativo dell'assemblea legislativa (art. 62 L.R. 1/008)	Proseguimento PROGETTO	7.1 - 7.2 - 7.3 7.4 - 7.5	Non attinente	0,00
n. schede	1	Unità operativa nuovo sistema informativo			spesa	0,00
UCSI	7	Attivazione del servizio di telefonia VoIP	Nuovo PROGETTO	-	P13	300.000,00
n. schede	1	Unità complessa sistema informativo			spesa	300.000,00
UCVSP	1	Attivazione struttura di vigilanza sul sistema della formazione professionale	Proseguimento PROGETTO	4.3	P03	50.000,00
n. schede	1	Unità complessa vigilanza sistema formazione professionale			spesa	50.000,00
UCSTGS	7	Interventi di manutenzione straordinaria atti a garantire la sicurezza, la salubrità ed il decoro delle sedi consiliari	Nuovo PROGETTO	10.4	P28	427.686,00
UCSTGS	8	Sistemazione logistica nuovi uffici del Consiglio regionale	Nuovo PROGETTO	10.1	P28	70.000,00

4.1.3. Obiettivi

I dirigenti titolari dei centri di responsabilità rendicontano all'Ufficio di Presidenza le attività svolte, le risorse finanziarie impiegate e i risultati conseguiti per il raggiungimento degli obiettivi annuali loro assegnati al termine del primo semestre e alla fine dell'anno.

4.1.4 Indicatori di performance organizzativa

4.1.4.1 Indicatore generale dell'Amministrazione del Consiglio regionale del Veneto

Soddisfazione finale dei clienti interni ed esterni.

Il rilevamento della customer satisfaction sarà esteso a tutti i servizi dedicati ai clienti interni (consiglieri, responsabili dei gruppi consiliari) come definiti nella Carta dei servizi, nonché ai servizi di informazione e comunicazione istituzionali resi ai cittadini attraverso il sito web istituzionale.

La customer satisfaction dei clienti interni sarà rilevata mediante la somministrazione con periodicità almeno semestrale di questionari anonimi, predisposti ed elaborati da una parte terza (Galvano & Associati).

La customer satisfaction dei clienti esterni sarà rilevata in via informatica da una parte terza (Google) sulla base dei seguenti parametri:

- mantenimento/incremento di visitatori, visite, pagine visitate del sito Web del Consiglio regionale;*
- soddisfazione dei visitatori.*

La scala utilizzata per il rilevamento prevede 6 livelli di giudizio: completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto, completamente insoddisfatto (oltre alla previsione del caso "non so / non utilizzo il servizio").

Indicatore di raggiungimento minimo dell'obiettivo: almeno il 65 per cento di giudizi nell'area della soddisfazione.

Indicatore di raggiungimento pieno dell'obiettivo: oltre l'80 per cento di giudizi nell'area della soddisfazione.

L'indicatore si caratterizza per oggettività (giudizio dei clienti), misurabilità (solo elementi di giudizio quantitativi), terzietà (rilevamento affidato a terze parti e sistemi di misurazione automatica).

4.1.4.2 Indicatori generali delle strutture amministrative del Consiglio regionale del Veneto

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE BILANCIO E SERVIZI: conseguire il target previsto per gli indicatori dei processi della Direzione; risultato migliore: conseguimento di 13 indicatori su 15; risultato minimo: conseguimento di 10 indicatori su 15.

DIREZIONE ASSISTENZA LEGISLATIVA: conseguire il target previsto per gli indicatori dei processi della Direzione; risultato migliore: conseguimento di 4 indicatori su 5; risultato minimo: conseguimento di 2 indicatori su 5.

DIREZIONE RAPPORTI E ATTIVITÀ ISTITUZIONALI: conseguire il target previsto per gli indicatori dei processi della Direzione; conseguimento di 5 indicatori su 6; risultato minimo: conseguimento di 4 indicatori su 6.

DIREZIONE ATTIVITÀ ISPETTIVA E DI VIGILANZA NEL SETTORE SOCIO-SANITARIO: predisposizione, con il supporto dell'Ufficio qualità e innovazione, di una proposta di procedura di qualità relativa alle attività della struttura ispettiva; risultato migliore: entro il 31 ottobre 2011; risultato minimo: 31 dicembre 2011.

UNITÀ COMPLESSA PER IL SISTEMA INFORMATIVO: conseguire il target previsto per gli indicatori dei processi della Unità complessa; conseguimento di 9 indicatori su 10; risultato minimo: conseguimento di 6 indicatori su 10.

UNITÀ OPERATIVA NUOVO SISTEMA INFORMATIVO: *customer satisfaction* sul complesso di applicazioni rilasciate utilizzate da tutti gli utenti interni; indicatore di raggiungimento minimo dell'obiettivo: almeno il 65 per cento di giudizi nell'area della soddisfazione; indicatore di raggiungimento pieno dell'obiettivo: oltre l'80 per cento di giudizi nell'area della soddisfazione.

UNITÀ COMPLESSA GESTIONE SEDI E SERVIZI TECNICI: *integrare nella procedura del sistema gestione qualità relativa ai servizi logistici con il rilevamento dei fabbisogni di manutenzione ordinaria e la programmazione delle attività; risultato migliore: entro 31 ottobre 2011; risultato minimo: 31 dicembre 2011.*

UNITÀ COMPLESSA STUDI, DOCUMENTAZIONE, BIBLIOTECA: *conseguire il target previsto per gli indicatori dei processi della Unità complessa; conseguimento di 3 indicatori su 4; risultato minimo: conseguimento di 2 indicatori su 4.*

SERVIZIO DELL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO: *customer satisfaction sulla soddisfazione degli utenti in ordine a tempestività e chiarezza delle risposte alle istanze; rilevazione tramite questionario pre-affrancato allegato alla risposta all'utente, raccolto ed elaborato da terza parte (Galgano & Associati consulting); indicatore di raggiungimento minimo dell'obiettivo: almeno il 65 per cento di giudizi nell'area della soddisfazione; indicatore di raggiungimento pieno dell'obiettivo: oltre l'80 per cento di giudizi nell'area della soddisfazione.*

Appendice

INDICATORE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA GENERALE DELL'AMMINISTRAZIONE DEL CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

Nota metodologica

Natura dell'indicatore unico della soddisfazione dei clienti dell'Amministrazione del CRV

Si tratta di un indicatore unico che misura la soddisfazione sia del cliente interno che del cliente esterno in una scala percentuale di clienti soddisfatti.

*Problema 1: come pesare le due soddisfazioni, posto che la soddisfazione del cliente interno è rilevata su due o più questionari periodici di 27 (+ 3 raccolte ma non computate ai fini della valutazione); quindi 30 domande * 2 questionari * 83/4 clienti = circa 4.500 risposte sui quali misurare la percentuale di risposte soddisfatto, molto soddisfatto, del tutto soddisfatto; mentre la soddisfazione del cliente esterno è misurata su tre parametri oggettivi (incremento visite, visitatori e pagine visitate del sito web) più uno derivante da un questionario somministrato a n visitatori?*

*Soluzione: si decide quanto pesa il cliente interno rispetto a quello esterno e si calcola una media ponderata dei due indici; il cliente interno pesa 75, mentre il cliente esterno 25; avremo dunque: indicatore unico performance organizzativa (IUPO) = indicatore soddisfazione cliente interno (ISCI) * 75% + indicatore soddisfazione cliente esterno (ISCE) * 25%.*

Natura e composizione dell'indicatore della soddisfazione del cliente interno

Come anticipato più sopra sarà rilevato mediante la somministrazione ai clienti interni (consiglieri, responsabili e vicari dei gruppi consiliari, responsabili delle segreterie dei membri dell'Ufficio di presidenza, oltre al Capo di Gabinetto) di due o più questionari periodici di 30 domande ciascuno (vedi allegato 1).

Quindi 30 domande moltiplicate per 2 questionari e per circa 84 clienti produrranno circa 5.000 risposte sulle quali misurare la percentuale di risposte nell'area della soddisfazione (soddisfatto, molto soddisfatto, del tutto soddisfatto).

Ciascuna domanda riguarderà un servizio o un aspetto rilevante di una linea di servizio. Tutte le domande avranno lo stesso peso, ma i servizi più rilevanti saranno oggetto di due o più domande, così da facilitare il calcolo e al tempo stesso riconoscere a servizi strategici un peso doppio o triplo rispetto a servizi di mero supporto.

Scala di soddisfazione adottata:

completamente soddisfatto	molto soddisfatto	soddisfatto	insoddisfatto	molto insoddisfatto	completamente insoddisfatto	non so non utilizzo il servizio
------------------------------	----------------------	-------------	---------------	------------------------	--------------------------------	--

Natura e composizione dell'indicatore della soddisfazione del cliente esterno

Come anticipato più sopra sarà rilevato mediante il rilevamento dei seguenti parametri di gradimento del sito web istituzionale:

a) numero visite, visitatori e pagine visitate nel 2011:

i) visite del sito (almeno 650.000 = soddisfacente; almeno 700.000 = molto soddisfacente; almeno 750.000 = completamente soddisfacente);

ii) visitatori del sito (almeno 300.000 = soddisfacente; almeno 350.000 = molto soddisfacente; almeno 375.000 = completamente soddisfacente);

iii) pagine visitate (almeno 3.500.000 = soddisfacente; almeno 3.650.000 = molto soddisfacente; almeno 3.800.000 = completamente soddisfacente);

b) gradimento espresso liberamente dopo ogni visita sulla stessa scala di gradimento usata per i clienti interni (avremo quindi n risposte sulle quali misurare la percentuale di risposte nell'area della soddisfazione (soddisfatto, molto soddisfatto, completamente soddisfatto)).

Problema 2: come trarre un indicatore unico da 4 indicatori disomogenei?

*Soluzione: la stessa proposta per il problema 1; calcoleremo il peso dei tre indicatori e quindi otterremo una media ponderata; poniamo che si decida di attribuire peso 15 a ciascuno degli incrementi sopra indicati in a.i), a.ii) e a.iii) e 55 all'indicatore b); avremo indicatore a.i * 15% + indicatore a.ii * 15% + indicatore a.iii * 15% + indicatore b * 55% = indicatore soddisfazione cliente esterno (ISCE).*

Allegato 1

A. SERVIZI DI ASSISTENZA DIRETTA ALL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE

A.1

Come giudica il servizio di convocazione dell'Assemblea e delle commissioni
(Fruibilità delle modalità comunicative utilizzate.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

A.2

Come giudica il servizio di verbalizzazione e resocontazione integrale delle sedute dell'Assemblea

(Tempestività della redazione dei testi, conformità, precisione, qualità degli atti istituzionali, reperibilità dei documenti.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

A.3

Come giudica il servizio di verbalizzazione e resocontazione integrale delle sedute delle commissioni

(Tempestività della redazione dei testi, conformità, precisione, qualità degli atti istituzionali, reperibilità dei documenti.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

A.4

Come giudica i servizi di assistenza tecnica alle sedute dell'Assemblea

(Assistenza nelle decisioni procedurali e nell'applicazione del Regolamento.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

A.5

Come giudica i servizi di assistenza logistica alle sedute dell'Assemblea

(Commessi, servizi tecnici e informatici, registrazione, duplicazione e distribuzione degli emendamenti e degli altri documenti presentati in aula.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

A.6

Come giudica il servizio di assistenza giuridica alle sedute dell'Assemblea

(Informazioni di carattere giuridico ai consiglieri relative all'oggetto della discussione; assistenza ai consiglieri nella stesura degli emendamenti.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

A.7

Come giudica i servizi di assistenza logistica alle sedute delle commissioni

(Adeguatezza delle sale riunioni, coordinamento dei servizi tecnici di supporto: commessi, stenotipia, etc.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

A.8

Come giudica i servizi di assistenza tecnica alla fase istruttoria delle commissioni

(Assistenza tecnico-specialistica sugli argomenti in esame alla commissione; aggiornamento e completezza del fascicolo del consigliere contenente i documenti ed i materiali istruttori; coordinamento della presenza dei funzionari e tecnici della Giunta.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

A.9

Come giudica il servizio di assistenza giuridica alla fase istruttoria delle commissioni

(Assistenza giuridica per l'esame dei progetti di legge assegnati in sede referente; supporto al drafting delle proposte licenziate per l'Aula.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

B. SERVIZI DI CONSULENZA E DOCUMENTAZIONE

B.10

Come giudica la banca leggi regionali

(Tempestività e precisione nell'aggiornamento delle leggi; fruibilità e facilità di ricerca.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

B.11

Come giudica il servizio di consulenza per la redazione di proposte di legge *

(Consulenza tecnico-giuridica ai consiglieri e ai gruppi per la redazione di proposte di legge.)

* Servizio disponibile nella IX legislatura regionale, a cura della Direzione per l'assistenza legislativa per gli aspetti giuridici generali, dei Servizi di segreteria delle commissioni per gli aspetti tecnico-specialistici, dell'Unità complessa studi, documentazione e biblioteca per gli aspetti di documentazione.

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

B.12

Come giudica i servizi e le attività di studio, ricerca e documentazione

(Realizzazione di studi, ricerche, dossier, rapporti statistici e indagini utili ai fini delle attività politiche e istituzionali dei consiglieri e dei gruppi.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

B.13

Come giudica i servizi di documentazione generale (biblioteca, emeroteca)

(Tempestività e professionalità nel reperimento e nella fornitura di libri, saggi, copie articoli; disponibilità e professionalità del personale di biblioteca.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

B.14

Come giudica i servizi di informazione e documentazione forniti dall'Osservatorio elettorale

(Tempestività e professionalità nella fornitura di dati elettorali e loro elaborazioni, pubblicazione di norme elettorali, risposta a specifici quesiti sulle norme e procedure elettorali.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

B.15

Come giudica i rapporti di monitoraggio prodotti dall'Osservatorio sulla spesa regionale

(Tempestivi, adeguati per l'approfondimento dell'analisi.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

C. SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO E TECNICO

C.16

Come giudica il servizio amministrativo di gestione delle indennità dei consiglieri

(Competenza tecnica e precisione; professionalità nei contatti con i consiglieri; tempestività e accuratezza delle comunicazioni.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

C.17

Come giudica il servizio amministrativo di gestione dei finanziamenti ai gruppi

(Competenza tecnica e precisione; professionalità nei contatti con i consiglieri; tempestività e accuratezza delle comunicazioni.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

C.18

Come giudica i servizi di gestione delle sedi e degli uffici

(Manutenzioni ordinarie e straordinarie; servizi di pulizia, facchinaggio guardiania e sicurezza delle diverse sedi consiliari.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

C.19

Come giudica il servizio motoscafi

(Orari, puntualità, professionalità del personale impiegato.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--

<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--

C.20

Come giudica i servizi informatici generali

(Fornitura di personal computer da tavolo e portatili, di attrezzature informatiche; servizi di manutenzione ordinaria; professionalità del personale di assistenza utenti.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--

<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--

C.21

Come giudica le applicazioni informatiche

(Aggiornamento e sviluppo del portale intranet e delle applicazioni informatiche; usabilità; utilità delle stesse nel lavoro quotidiano.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--

<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--

C.22

Come giudica il servizio di centralino e informazioni telefoniche

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--

<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--

C.23

Come giudica i servizi di fornitura e gestione arredi e complementi d'arredo

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--

<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--

C.24

Come giudica i servizi di portineria e ausiliari

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--

<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--

C.25

Come giudica il servizio di prenotazione (e biglietteria) aerei, treni, alberghi

(Competenza tecnica e precisione; professionalità nei contatti con i consiglieri; tempestività e accuratezza delle comunicazioni.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

C.26

Come giudica i servizi di rappresentanza e di relazioni esterne

(Organizzazione visite di gruppi di cittadini chieste da consiglieri; ospitalità; disponibilità e qualità omaggi e doni di rappresentanza a disposizione dei consiglieri; professionalità del personale.)

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

C.27

Come giudica complessivamente il personale di contatto con i consiglieri ed i gruppi per quanto riguarda la disponibilità e la cortesia.

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

D. SERVIZI DI INFORMAZIONE *

D.28

Come giudica i servizi di supporto nell'organizzazione e gestione di conferenze stampa

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

D.29

Come giudica i servizi di supporto nella redazione e distribuzione di comunicati stampa e videocomunicati

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

D.30

Come giudica la rassegna stampa su carta e on line, compresi i dossier giornalistici monotematici

<i>completamente soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>insoddisfatto</i>	<i>molto insoddisfatto</i>	<i>completamente insoddisfatto</i>	<i>non so non utilizzo il servizio</i>
--------------------------------------	------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------	--	--

** Questi servizi non entrano nella formazione dell'indicatore di performance*