

# **Organismo Indipendente di Valutazione della CCIAA di Perugia**

## **Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009 - Anno 2014**

### **PRESENTAZIONE**

La Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni ha lo scopo di metterne in luce gli aspetti positivi e negativi e di evidenziare i rischi e le opportunità al fine di presentare proposte per svilupparlo ed integrarlo ulteriormente.

Il monitoraggio è svolto alla luce delle delibere dell'ANAC in materia di Sistemi di misurazione e

valutazione della performance (delibere n. 4/2012 e n. 23/2013), nonché delle delibere CIVIT in materia di Piani della performance (delibere n.112/2010, n. 1/2012), di Standard di qualità (delibere n. 88/2010 e n. 3/2012), di Relazioni sulla performance (delibera n. 5/2012) e di Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità (delibere n. 105/2010 e n. 2/2012).

La Relazione vuole essere un documento snello, dotato di chiarezza e di facile intelligibilità.

In allegato sono riportati il "Monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente".

La Relazione dovrà essere pubblicata in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

## **FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

### **A. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

#### **A.1 Definizione di obiettivi**

L'OIV, tenuto conto dei criteri minimi di definizione del Sistema di misurazione e valutazione enunciati nella delibera CIVIT n. 89/2010 ha valutato il Programma Pluriennale 2009-2014 con il quale si sono definiti gli obiettivi strategici quinquennali, il Piano della Performance 2014-2016 che definisce gli obiettivi strategici triennali nonché la Relazione Previsionale e Programmatica 2014 che stabilisce gli obiettivi operativi per l'anno.

Inoltre, l'OIV ha valutato anche la coerenza della programmazione 2014 con la programmazione triennale, mediante un'analisi sia della Relazione Previsionale e programmatica 2014 approvata dalla Giunta che degli obiettivi di Ente, del Segretario e dei Dirigenti.

Partendo dall'esame del Programma Pluriennale e del Piano della performance, si rileva che sono presenti alcuni indicatori di *outcome*, pur con i limiti dovuti al fatto che sulle performance misurate da tali indicatori incidono anche variabili esogene non controllabili dall'azione dell'ente; per ogni obiettivo, sono indicati gli indicatori e i target attesi, questi ultimi sono definiti su base storica.

L'OIV passa, quindi, a valutare come i processi posti in essere siano idonei a garantire la rispondenza ai requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto n. 150/2009:

- Obiettivi programmati su base triennale, prima dell'inizio dell'anno e definiti in coerenza con quelli di bilancio indicati nei documenti programmatici;
- rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione;
- specificità e misurabilità in termini concreti e chiari;
- idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- riferibilità ad un arco di tempo determinato;
- commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale, che permettano comparazioni con amministrazioni omologhe;
- confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione;
- correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

Circa la rilevanza o meno, si prende atto, sulla base di quanto relazionato dal Segretario generale sul processo di definizione degli obiettivi, dell'esistenza di un appropriato coinvolgimento della struttura interna.

Gli obiettivi risultano specifici e misurabili e riferiti al periodo annuale (o infrannuale).

Si conferma, pertanto, la coerenza della programmazione 2014 con quella pluriennale.

**L'OIV auspica che siano fissati target migliorativi a partire dal valore conseguito nell'ultimo anno, salvo deroghe in diminuzione al valore storico, purché debitamente motivate in modo dettagliato da parte del Segretario generale.**

**In effetti l'OIV ha più volte rilevato l'esistenza di target decisamente inferiori rispetto ai valori conseguiti nell'ultimo anno, fatto di per sé che pregiudica la determinazione di incentivi al miglioramento delle performance.**

**Tutto ciò, pertanto, è anche alla base delle criticità del sistema di valutazione delle performance, laddove si registra una corrispondenza perfetta tra obiettivi attesi e realizzati, purtroppo però fondata su una fissazione di target posizionati a livelli poco motivanti.**

## **A.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa**

*L'OIV esprime una valutazione sull'adeguatezza dei monitoraggi intermedi posti in essere dall'amministrazione e della qualità dei dati utilizzati, tenendo conto del loro grado di tempestività e affidabilità (Allegato 1 sezione A).*

Nella Camera di commercio di Perugia il monitoraggio sull'andamento degli obiettivi strategici ed operativi avviene periodicamente (semestralmente) e si evidenzia attraverso dei report direzionali ed operativi che rappresentano sinteticamente l'andamento delle attività. I risultati ottenuti dalla gestione vengono confrontati con gli obiettivi assegnati ad inizio anno e la segnalazione di eventuali scostamenti permette di attivare tempestivamente interventi correttivi, nell'ambito di un processo di apprendimento e di miglioramento continuo. Laddove si renda necessario un intervento correttivo, quindi, la Giunta/Consiglio e/o il Segretario Generale e/o i Dirigenti, con il supporto dell'ufficio Programmazione e controllo e il coinvolgimento dei responsabili di unità organizzativa (PO e Responsabili di ufficio) definiscono le necessarie azioni correttive.

**L'OIV rileva, in merito al primo monitoraggio semestrale al 30 giugno, che il mese di agosto rischia di determinare uno slittamento a settembre della presentazione dei dati, inficiando in parte la tempestività della comunicazione degli stessi a causa del periodo di ferie estivo.**

**Anche per quanto sopra rilevato, l'OIV aveva suggerito nella precedente Relazione di effettuare un monitoraggio quadrimestrale su alcuni indicatori strategici e operativi particolarmente significativi, che vanno a comporre una *short list* da presentare alla Giunta e che forniscano una visione d'insieme dell'andamento della gestione camerale. A seguito di detto suggerimento è già stato realizzato il primo monitoraggio quadrimestrale 2015 sugli indicatori strategici selezionati, portato all'attenzione della Giunta nel mese di giugno.**

Nel corso del 2013 Infocamere ha cambiato il sistema informatico a supporto delle Camere per il controllo di gestione, adottandone uno che presenta notevoli complessità di gestione. Questo ha causato notevoli disagi in quanto non è stato possibile decentrare il programma presso gli uffici a fronte delle difficoltà di gestione che presenta e, quindi, nel corso dell'anno si è resa necessaria la sperimentazione centralizzata presso l'ufficio Programmazione e controllo che oltre a provvedere al caricamento di tutti i risultati conseguiti per i monitoraggi svolti nel corso dell'anno, ha dovuto anche predisporre specifici supporti in excel da diffondere alla struttura per la rilevazione dei dati. Nel 2014 è proseguito l'utilizzo del programma con notevoli difficoltà. Oltre a quanto sopra, la maggiore criticità riscontrata nel sw è stata la mancanza di collegamento con i programmi di contabilità. Più volte l'ufficio ha sollecitato Infocamere a risolvere la suddetta criticità e a rendere più snello il sw, ma non ci sono state modifiche sostanziali. Difficoltà sono state riscontrate anche per il modulo della reportistica.

Per il 2014 l'ufficio Programmazione ha provveduto all'aggiornamento della piattaforma e alla verifica della correttezza dei dati comunicati dagli uffici. Ha fornito i report periodici sia direzionali che operativi elaborandoli manualmente.

**A partire dal 2015 il programma è stato dismesso ed è stato sostituito con un nuovo applicativo progettato e realizzato con risorse interne che permette di decentrare presso gli uffici il caricamento dei dati necessari e la validazione degli stessi da parte del personale incaricato di posizione organizzativa, il successivo calcolo in automatico del valore degli indicatori, con notevole risparmio di tempo e con un minor rischio di errore.**

### **A.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa**

*L'OIV deve qui valutare l'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa.*

Il modello di misurazione utilizzato dall'amministrazione nel Piano della performance si caratterizza per un'adeguata chiarezza nella definizione degli obiettivi e da un adeguato *cascading* degli obiettivi per i diversi livelli organizzativi che consente di tradurre e dare attuazione agli obiettivi strategici coinvolgendo l'intera struttura organizzativa.

Si rileva che nel sistema di valutazione dell'Ente non sono ancora previsti strumenti per la valutazione del proprio superiore gerarchico; pertanto si sollecita l'implementazione dei suddetti strumenti.

I sistemi di reportistica (i cruscotti della performance con obiettivi, indicatori e target) sono elaborati semestralmente per l'organo di indirizzo politico, per la Giunta, per il Segretario Generale e i Dirigenti.

**Le maggiori criticità sono legate all'individuazione di indicatori significativi e allo stesso tempo sfidanti.** Inoltre l'Ente è ancora alla ricerca di significativi indicatori di impatto (o *outcome*) che probabilmente necessiterebbero di una quantificazione aggregata a livello locale o di sistema.

**Già nella precedente Relazione l'OIV ha rilevato una carenza di significativi indicatori di *outcome* e suggerito l'individuazione e l'introduzione, a partire dal 2015, di indicatori di impatto più adeguati, a partire da indicatori di *customer satisfaction* sui servizi erogati sia all'utenza esterna, sia all'interno.**

**L'OIV è in attesa di verificare l'impostazione metodologica dei questionari di *customer* e di conoscere la tempistica relativa alle modalità di rilevazione.**

**L'OIV auspica, infine, di estendere quanto più possibile l'utilizzo del *benchmarking*, compatibilmente con i dati messi a disposizione dal sistema camerale a livello nazionale.**

**A partire dal 2015, su proposta dell'OIV la Giunta camerale ha approvato un nuovo Sistema di Misurazione e di valutazione della performance, sia organizzativa sia individuale.**

## **B. PERFORMANCE INDIVIDUALE**

### **B.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi**

*L'OIV valuta lo svolgimento del processo, l'adeguatezza delle modalità di assegnazione degli obiettivi e la coerenza con le disposizioni del Sistema (Allegato 1 sezione B).*

In coerenza con il dettato delle delibere Civit n. 89 e n. 114 del 2010 il Sistema di misurazione e valutazione della performance della Camera di Perugia è strutturato nella logica "a cannocchiale" ovvero nell'ottica di una "mappa" che permette di collegare a diversi livelli (strategico, operativo, di singola unità organizzativa, ecc.) gli obiettivi e le risorse ad indicatori previsionali, verificando a consuntivo il raggiungimento dei risultati attesi.

Tenendo conto degli indirizzi strategici definiti dall'organo di indirizzo politico, per ogni singola Priorità strategica sono stati definiti i progetti e le attività da realizzare nell'anno per conseguire gli obiettivi strategici dell'Ente. Ad ogni progetto sono state associate le risorse ritenute necessarie (sia in termini di risorse umane che finanziarie) e l'unità organizzativa responsabile, sono stati definiti i target, gli indicatori e i benefici attesi.

A partire dai progetti approvati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2014, la Giunta a febbraio 2014 ha approvato il Piano della Performance 2014 contenente la proposta di obiettivi annuali dell'Ente da cui discendono direttamente gli obiettivi del Segretario generale.

Dagli obiettivi dei Dirigenti derivano, a cascata, gli obiettivi assegnati al personale.

Il budget ai dirigenti è stato assegnato nel mese di dicembre 2013, gli obiettivi al Segretario Generale nel mese di febbraio 2014, alle P.O. e agli uffici, con determina del Segretario Generale, nel mese di marzo 2014, mediante un processo condiviso, sebbene non sia intervenuta l'assegnazione degli obiettivi individuali attraverso la sottoscrizione e la consegna di schede individuali, ma soltanto tramite la notifica della determina dirigenziale.

**L'OIV rileva la mancata consegna delle schede individuali di assegnazione e auspica per il futuro che si proceda all'assegnazione degli obiettivi attraverso la consegna e la sottoscrizione di schede individuali.**

## B.2 Valutazione della performance individuale

*Qualora conclusa la fase di valutazione, alla data di redazione della Relazione, l'OIV ne analizza lo svolgimento, l'adeguatezza delle modalità di comunicazione e l'esito, in termini di differenziazione dei giudizi.*

*Inoltre, l'OIV prende in considerazione l'avvio di eventuali procedure di conciliazione e riferisce anche i risultati della – eventualmente svolta – indagine sul grado di condivisione del Sistema e sulla valutazione del "superiore gerarchico" ai sensi dell'art. 14, comma 5 del D.Lgs. n. 150/2009.*

*Infine, l'OIV valuta la congruità dei processi formativi e dei piani di miglioramento individuali adottati.*

La performance individuale legata al conseguimento degli obiettivi di Ente e di ufficio è misurata e monitorata nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa.

Per quanto riguarda la componente legata alla misurazione e valutazione dei comportamenti agiti singolarmente, la valutazione viene fatta dalla Giunta per il SG, dal SG per i Dirigenti e per il personale in staff alle sue dirette dipendenze, dal Dirigente di Area per le P.O. e per il personale (previa proposta della P.O.).

La scheda utilizzata per la valutazione della qualità della prestazione individuale contiene quattro parametri per il personale non titolare di P.O. e cinque parametri per il personale dirigenziale e titolare di P.O..

**Ogni parametro viene valutato astrattamente con una scala a quattro livelli di giudizi e punteggi, ma in concreto sono stati utilizzati solo le due fasce di valutazione più alte corrispondenti a "ottimo" ed "eccellente".**

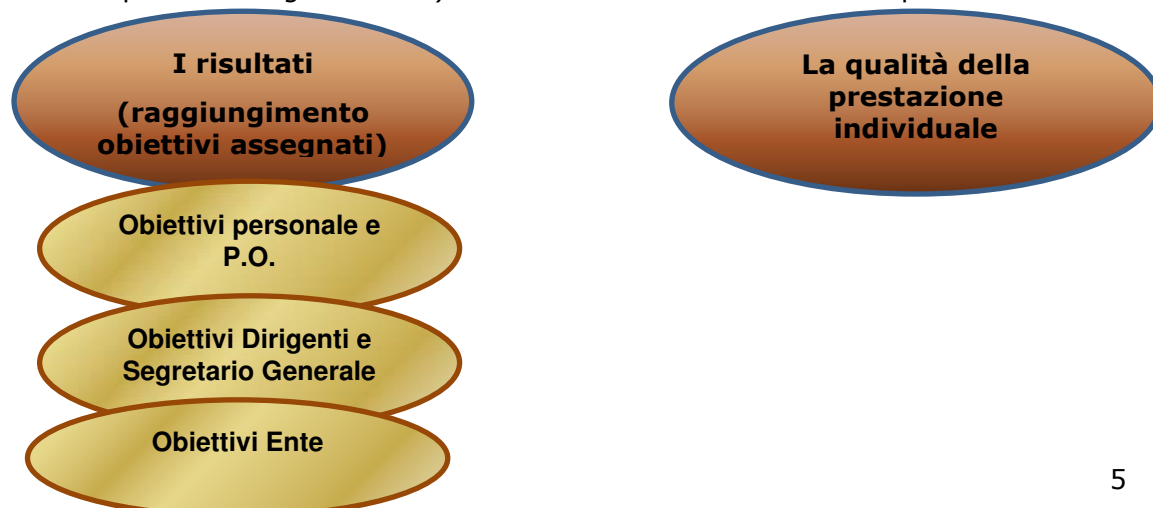
**Ad oggi l'OIV, anche alla luce di un approfondimento svolto nell'ultimo periodo nel rispetto della *privacy* sulle valutazioni operate negli ultimi anni e la rielaborazione dei dati, ha messo in evidenza che le valutazioni assegnate lasciano pensare che vi siano meccanismi di valutazione basati su un principio di alternanza che poco hanno a che vedere con la valutazione oggettiva delle prestazioni individuali.**

La valutazione delle capacità e dei comportamenti si dovrebbe concludere con un colloquio diretto tra valutato e valutatore (la P.O. per il personale) al fine di permettere un confronto chiaro e sostanziale e con la controfirma della scheda di valutazione.

**Da una ricognizione sommaria non risulta tuttavia che ciò avvenga in modo sistematico e pare che solo una minoranza del personale abbia ricevuto dal dirigente la scheda di valutazione in tempo utile.**

Si segnala che al termine del colloquio non risulta siano formalmente assegnati obiettivi di miglioramento individuale.

La valutazione della prestazione del personale (dirigenziale e non, ad esclusione dei titolari di posizione organizzativa) concerne sostanzialmente due aspetti:



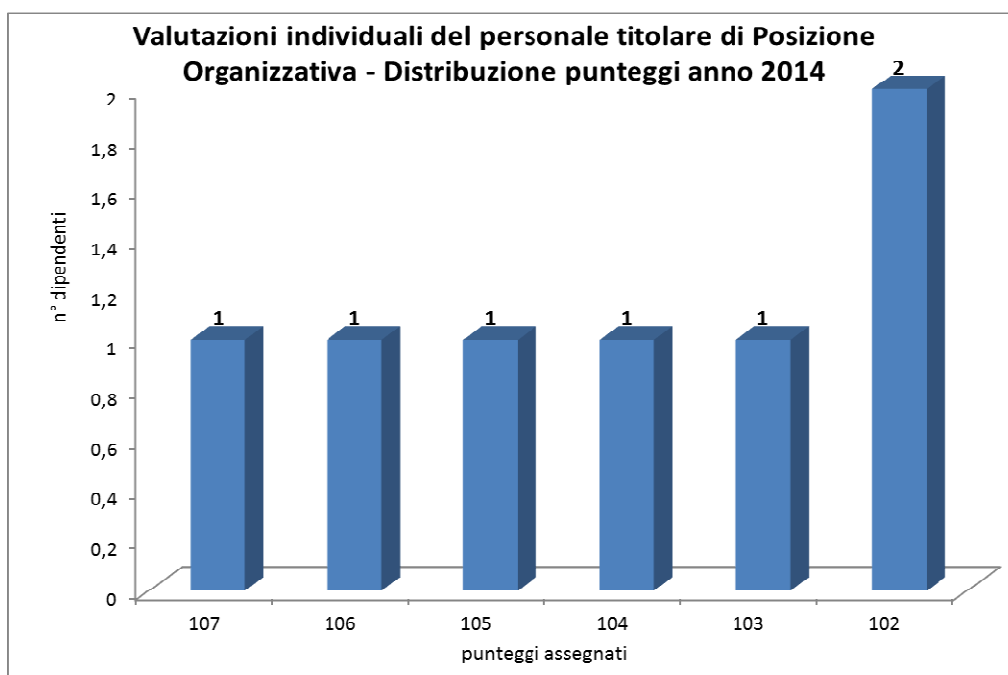
**Sulla base del vigente sistema di valutazione del personale, si segnala che il personale titolare di posizione organizzativa viene valutato soltanto sulle capacità e i comportamenti, non sul raggiungimento degli obiettivi assegnati, né sulle performance degli uffici da loro coordinati.**

Collegare la performance individuale alla realizzazione degli obiettivi dell'Ente permette di evidenziare e valorizzare l'apporto di ciascuno al raggiungimento dei risultati generali.

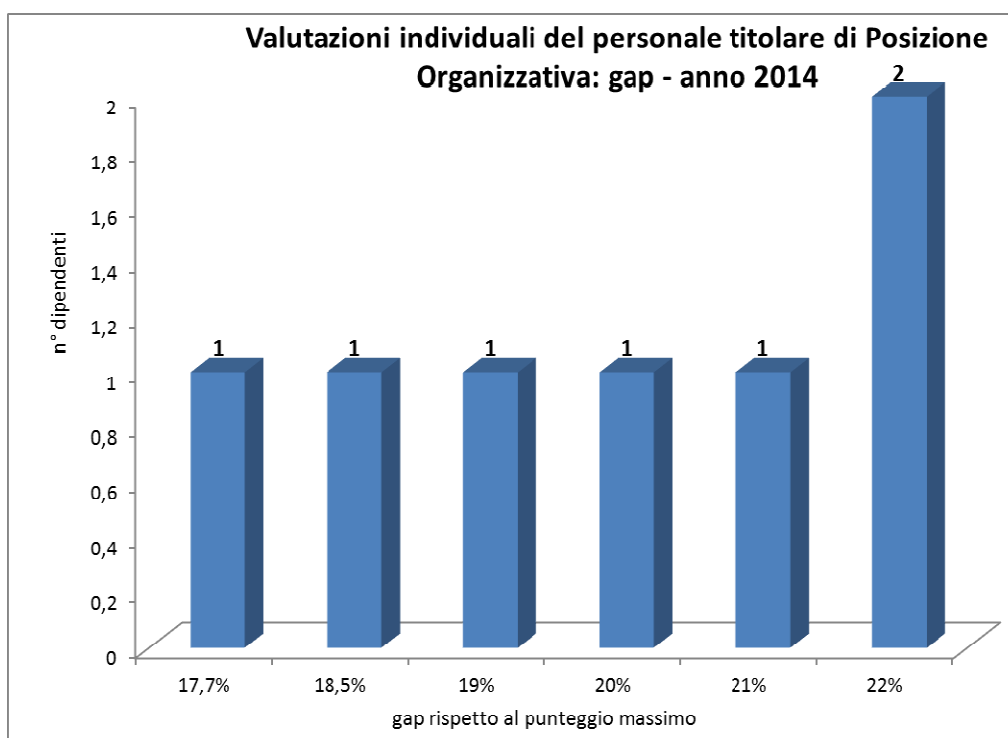
La valutazione dovrebbe rivestire, quindi, un duplice significato, da un lato è uno strumento gestionale in grado di stimolare le persone ad assumere le competenze richieste dall'Ente e dall'altro a valutare l'effettiva capacità individuale di sviluppare quanto richiesto.

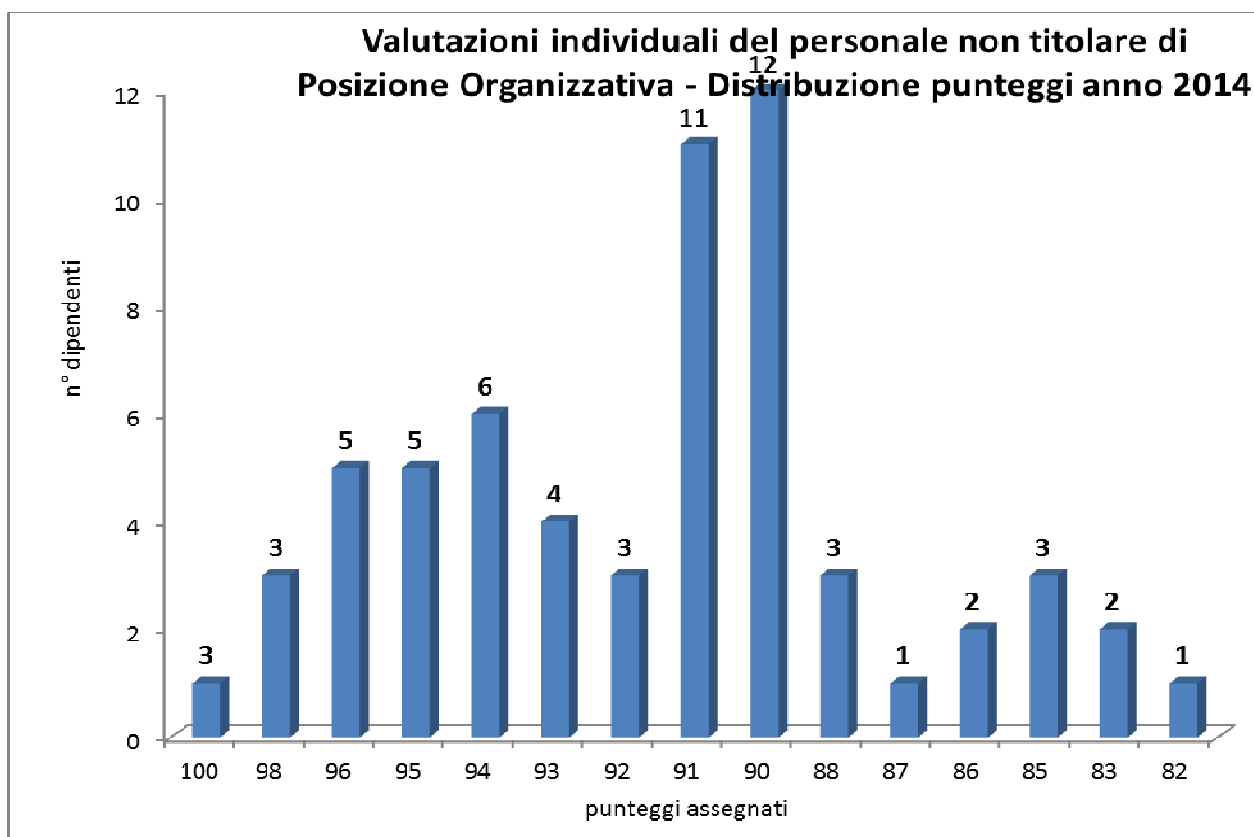
Il processo di valutazione 2014 si è concluso nel mese di giugno 2015.

Di seguito si evidenzia il grado di differenziazione dei giudizi:

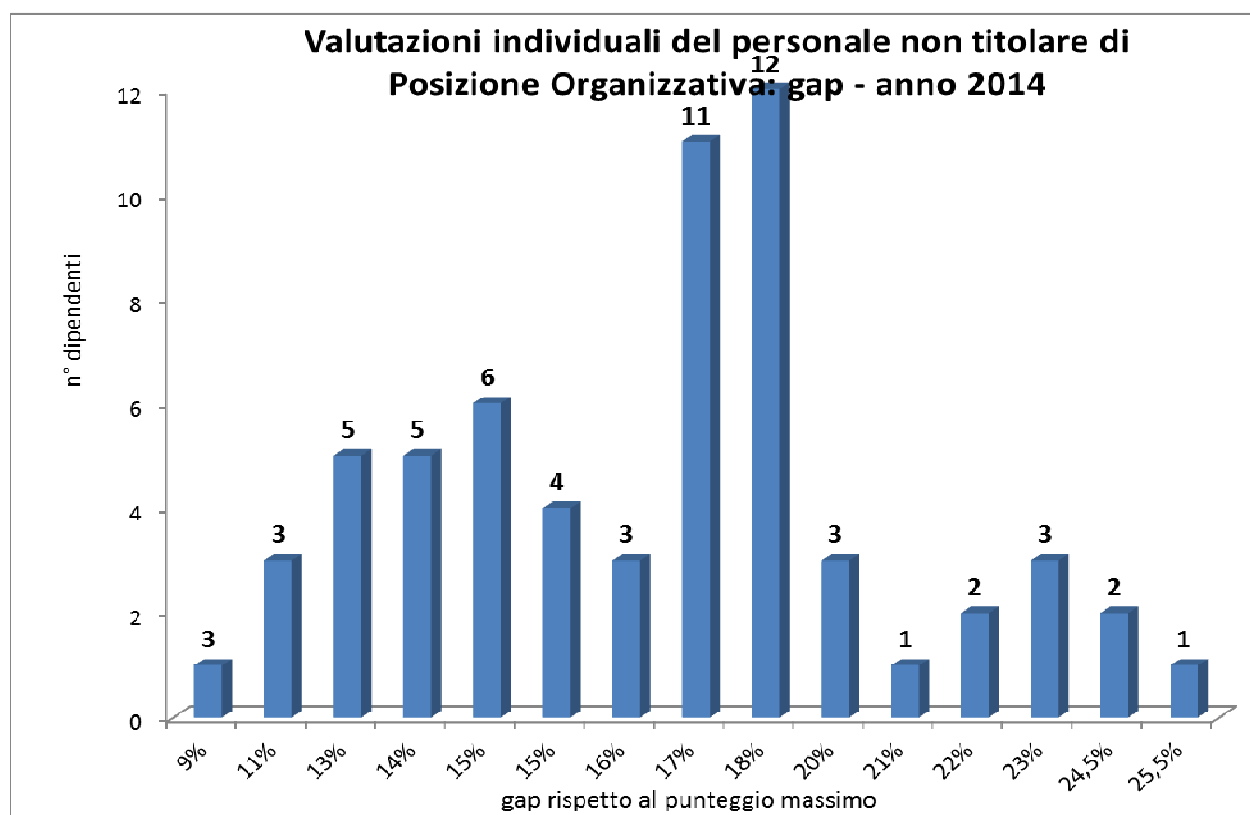


**Nota:** Personale P.O.: punteggio min-max 5-130





**Nota:** Personale non P.O: punteggio min-max 20-110



I criteri di valutazione della performance individuale sono frutto di una concertazione conclusa nel 2008 con le RSU e le rappresentanze sindacali provinciali.

La comunicazione della metodologia di misurazione e valutazione della performance individuale all'interno dell'amministrazione è avvenuta sono in parte mediante colloquio individuale avvenuto all'atto della consegna delle schede di valutazione.

Sulle valutazioni effettuate, sono pervenute alcune rimostranze informalmente, ma non sono state attivate procedure di conciliazione.

**Auspica l'introduzione di un periodo minimo di presenza al lavoro su base annuale e la rivisitazione delle tipologie di assenze da non considerare ai fini della decurtazione del premio di produttività.**

**Ritiene inoltre auspicabile che i risparmi derivanti dalle decurtazioni dei premi per assenze e per punteggi di valutazione inferiori al massimo siano riallocati nel fondo destinato alla produttività dell'anno successivo, anziché ridistribuirli nell'esercizio in corso. Ciò anche in considerazione del fatto che l'Ente negli anni a venire si troverà presumibilmente di fronte ad una disponibilità di risorse inferiori rispetto a quelle odierne.**

**L'OIV ritiene che l'attuale meccanismo di erogazione della retribuzione di risultato ai dirigenti, che garantisce una retribuzione minima anche in corrispondenza di un punteggio di valutazione negativo, sia da rivedere.**

**Auspica, infine, nello spirito di una maggiore chiarezza e analiticità di giudizio, una revisione dei criteri utilizzati per valutare le capacità/competenze/comportamenti del personale che appaiono, in alcuni casi, ambigui nella loro portata interpretativa.**

**Le suddette osservazioni erano già state riportate nella precedente Relazione e i suggerimenti sono stati recepiti nel nuovo sistema di misurazione e di valutazione che è stato approvato dalla Giunta a gennaio 2015. Tuttavia alla data di stesura della presente relazione, il sistema non risulta applicato.**

## **C. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE (fasi, tempi e soggetti coinvolti)**

*L'OIV valuta l'effettivo funzionamento del processo di misurazione e valutazione, con specifico riferimento a fasi, tempi e soggetti coinvolti. In particolare, l'OIV riferisce sull'adeguatezza della Struttura Tecnica Permanente in termini sia di risorse umane e finanziarie che di competenze professionali disponibili (Allegato 1 sezione C).*

Entro dicembre 2013 sono stati definiti gli obiettivi di Ente per il 2013, approvato il budget direzionale per centri di costo. A febbraio 2014 sono stati assegnati gli obiettivi al Segretario Generale nell'ambito del Piano della Performance approvato dalla Giunta. Il Segretario Generale nel mese marzo 2014 ha assegnato gli obiettivi al personale..

Il processo evidenzia la partecipazione e la condivisione di tutti i soggetti interessati, attraverso le varie fasi di negoziazione, proposizione, condivisione, da cui ne è scaturita tuttavia **l'assegnazione di obiettivi, indicatori di risultato e valori attesi che in molti casi appaiono eccessivamente prudenziali, come già evidenziato a pagina 2 della relazione.**

L'OIV per lo svolgimento dei suoi compiti si avvale di una Struttura Tecnica Permanente di supporto interna alla Camera che coincide con l'ufficio Programmazione e Controllo. E' composta da una persona, con competenze trasversali e in particolare di carattere economico-gestionale.

Inoltre, a seconda della materia trattata, l'OIV interagisce direttamente con i dirigenti, con i titolari di posizione organizzativa e con i responsabili dei vari uffici.



**L'OIV rileva la piena disponibilità degli uffici camerali a collaborare e supportare l'Organismo nello svolgimento dei suoi compiti.**

Negli ultimi mesi del 2014, l'OIV ha realizzato incontri con i responsabili degli uffici al fine di comprendere meglio l'organizzazione, le problematiche e di suggerire azioni per il miglioramento dell'azione camerale.

**Ritiene, inoltre, adeguata la Struttura Tecnica Permanente di supporto in termini sia di risorse sia di competenze professionali, la quale ha svolto in modo eccellente le attività richieste.**

## **D. INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO**

*Nella Relazione l'OIV deve esprimere una valutazione sul sistema informativo e/o informatico utilizzato dall'amministrazione per la raccolta e l'analisi dei dati ai fini della misurazione della performance.*

La piattaforma informatica a supporto del controllo di gestione è stata completamente innovata da parte di Infocamere Scrl.

Attualmente sono in uso 2 piattaforme, una specifica sulle risorse finanziarie, l'altra sui risultati raggiunti in termini di attività. Le piattaforme non colloquiano e questo rappresenta senza dubbio una grossa criticità, che costringe l'ufficio Programmazione e Controllo ad elaborare, con altri sistemi informatici, la necessaria reportistica integrata.

Si richiamano le criticità già evidenziate al punto A.2. e le conseguenti azioni intraprese dal 2015.

**L'OIV auspica con la massima urgenza e necessità un intervento risolutivo in modo efficace delle problematiche sopra evidenziate.**

## **E. SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

*L'OIV esprime una valutazione sul funzionamento dei sistemi informativi e informatici che supportano la pubblicazione dei dati, alla luce della rilevanza che tali sistemi rivestono quale presupposto per l'attuazione del Programma triennale e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione, nonché sulla ripartizione delle competenze tra i diversi soggetti che concorrono alla pubblicazione dei dati e sul sistema di monitoraggio della pubblicazione dei dati.*

La raccolta dei dati è decentrata nei singoli uffici competenti dove, peraltro, sono allocate le diverse banche dati da cui vengono estratti i dati.

La trasmissione dei dati dall'ufficio competente all'ufficio che gestisce la pubblicazione sul sito camerale avviene telematicamente.

La pubblicazione sul sito avviene manualmente. Il Responsabile per la trasparenza monitora costantemente le avvenute pubblicazioni.

L'OIV auspica che, per taluni adempimenti, si possa passare da archivi cartacei a procedure maggiormente informatizzate, per ridurre sia i tempi sia i margini di errore, invitando il Segretario Generale a verificare se e in che misura sono state adottate anche in altre Camere procedure informatiche a supporto del sistema di trasparenza e integrità.

## **F. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

*L'OIV valuta il processo di gestione degli standard di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni attuate dall'amministrazione per il controllo della qualità*

*dei servizi erogati e alle modalità con cui sono state adottate le soluzioni organizzative per la gestione di reclami e delle class action. Inoltre, L'OIV riferisce sull'entità in cui le summenzionate attività, abbiano influito sulla revisione degli standard (Allegato 1 sezione F).*

La Camera di Perugia non ha definito standard di qualità, per i quali è attualmente in corso, nell'ambito di un progetto nazionale di stesura della Carta dei servizi camerale, la definizione degli stessi.

Tuttavia ogni anno, per i servizi ritenuti di maggior rilievo, l'Ente monitora i tempi medi di erogazione.

**L'OIV auspica, a prescindere dal progetto nazionale, a partire dal 2015, l'adozione di un sistema di monitoraggio della qualità percepita, attraverso la realizzazione sistematica di indagini di *customer satisfaction*, sia dei servizi erogati all'utenza esterna sia dei servizi di supporto interni, realizzate da un organismo indipendente e competente.**

**All'inizio del 2015 sono stati definiti, con suggerimenti e proposte dell'OIV, alcune bozze di questionari di *customer* da somministrare.**

**Come già riportato a pagina 3, l'OIV è in attesa di verificare l'impostazione metodologica dei questionari e di conoscere la tempistica relativa alle modalità di rilevazione.**

## **G. UTILIZZO EFFETTIVO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

*L'OIV esprime una valutazione sull'efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione alla luce dei risultati conseguiti nel precedente ciclo della performance, analizzando l'effettiva utilità della misurazione della performance ai fini di un progressivo miglioramento della gestione.*

Nell'ambito del ciclo della performance l'Ente, di norma, dovrebbe utilizzare i risultati conseguiti nei periodi precedenti per meglio tarare l'azione futura tesa al raggiungimento dei risultati predeterminati, in genere migliorativi.

**L'OIV ribadisce che per taluni obiettivi, vi possano essere, nell'individuazione dei target attesi, margini maggiormente ambiziosi, tenuto conto anche dei valori storici registrati.**

## **H. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DEL MONITORAGGIO DELL'OIV**

*L'OIV sintetizza le modalità attraverso le quali sono state effettuate le attività di verifica (esame documentazione, interviste con dipendenti o dirigenti, riunioni, ecc).*

L'attività di monitoraggio condotta dall'OIV ha riguardato un'analisi a 360 gradi degli adempimenti realizzati dalla Camera di Commercio di Perugia in tema di ciclo della performance, sia per quanto riguarda l'adozione dei piani della performance e del sistema di misurazione e valutazione, che con riferimento alla normativa sulla trasparenza.

Nel dettaglio l'Organismo ha rilevato le principali attività realizzate:

- partendo dai documenti programmatici strategici pluriennali e dalla Relazione Previsionale e Programmatica per il 2014 approvata dal Consiglio nel 2013; la Giunta e poi il SG e i Dirigenti hanno proceduto ad affidare a cascata un sistema di obiettivi e target attesi che traducono in risultati misurabili i benefici attesi dagli organi politici;

- la Camera di Commercio ha predisposto entro il mese di gennaio 2014 il Programma triennale per la trasparenza, previsto ai sensi dell'art.11 comma 2 del DLsg.150, adottato poi sempre nel gennaio 2014 nell'ambito del Programma Triennale di Prevenzione della Corruzione;
- nel mese di febbraio 2014 è stato approvato il Piano della performance 2014-2016;

**Tutti questi documenti sono pubblicati nel sito camerale nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente.**

Oltre alla presa visione e valutazione dei documenti sopra riportati, **l'Organismo ha attestato la coerenza dei parametri contenuti negli obiettivi dell'Ente, del Segretario Generale e degli uffici per l'anno 2014 con i programmi della Relazione Previsionale Programmata, per supportare il processo di misurazione della performance ai sensi dell'articolo 8, co. 4, del DPR 254/2005, pur con le criticità rilevate nella determinazione dei target attesi.**

**Come si rileva dalla relazione, il metodo complessivo come introdotto dal D.Lgs. 150/2009 è stato rispettato.**

**Come già riportato, l'OIV ha svolto incontri con i dirigenti, le posizioni organizzative e i responsabili di ufficio per verificare le modalità di realizzazione degli obiettivi, le attività gestite, le criticità e le proposte di miglioramento. Al termine ha predisposto un documento di sintesi da sottoporre al Presidente e alla Giunta camerale, che delinea alcune possibili proposte di miglioramento dei servizi camerale e che sono state in gran parte recepite all'interno del Piano della Performance 2015.**

#### **ALLEGATI ALLA RELAZIONE**

1. Allegato 1 ex delibera ANAC 23/2013 su monitoraggio funzionamento complessivo del sistema di valutazione trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance dell'anno precedente.

**Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.**

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti<sup>1</sup>.

<b>A. Performance organizzativa</b>				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
<b>B. Performance individuale</b>				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ 1	_ _ _ 1	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _ 1	_ _ _ 1	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	_ _ _ 6 9	_ _ _ 6 9	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%

<sup>1</sup> I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	X	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	X	<input type="checkbox"/>	_____
Non dirigenti	X	<input type="checkbox"/>	_____

**C. Processo di attuazione del ciclo della performance**  
**Struttura Tecnica Permanente (STP)**

C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto)	_____1
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto)	_____1
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?		_____
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?		_____
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:		
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne <sup>2</sup> )		_____
Costo di eventuali consulenze		_____
Altri costi diretti annui		_____2 0 0 0
Costi generali annui imputati alla STP		_____
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)		<input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

**D. Infrastruttura di supporto**  
**Sistemi Informativi e Sistemi Informatici**

<sup>2</sup> Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ \* 30% = 9.000€).

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	_ _ 2
---	-------

**N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.**

D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____		
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, Priamo (reg.impr.)	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
Altro sistema,CERC (contributi imprese)	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, MOVIMPRESE	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
REPR (protesti)	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
SIMBA (marchi e brevetti)	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
EUREKA (Metrico)	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di Controllo strategico	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No		Indicatori ob. operativi <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	Obiettivo: Miglioramento qualità servizi alle imprese Indicatore: tempo medio evasione pratiche	Obiettivo: Sostegno dell'accesso al credito tramite rafforzamento Confidi Indicatore: Tasso utilizzo risorse stanziato
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	X	X
Sistema di contabilità analitica	X	X
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione<sup>3</sup>**

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

**N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti<sup>4</sup> compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi**

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

<sup>3</sup> Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

<sup>4</sup> I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo  <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono  <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input type="checkbox"/> Trasmissione telematica  <input type="checkbox"/> Consegna cartacea  <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica  <input checked="" type="checkbox"/> Pubblicazione all'interno di banca dati (portale Pubblicamera)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale  <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio  <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito  <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo  <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono  <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input type="checkbox"/> Trasmissione telematica  <input type="checkbox"/> Consegna cartacea  <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica  <input checked="" type="checkbox"/> Pubblicazione all'interno di banca dati (portale Pubblicamera)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale  <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio  <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito  <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo  <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono  <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica  <input type="checkbox"/> Consegna cartacea  <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica  <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale  <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio  <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito  <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>



Bandi di concorso	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Pubblicazione all'interno di banca dati (portale Pubblicamera)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Pubblicazione all'interno di banca dati (portale Pubblicamera)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
--	--	---	---	--

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

**N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi**

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Responsabile dell'Ufficio fonte	nessuna	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Consulenti e collaboratori	Responsabile dell'Ufficio fonte	nessuna	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Dirigenti	Responsabile dell'Ufficio fonte	nessuna	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Responsabile dell'Ufficio fonte	nessuna	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Bandi di concorso	Responsabile dell'Ufficio fonte	nessuna	
Tipologia Procedimenti	Responsabile dell'Ufficio fonte	nessuna	
Bandi di gara e contratti	Responsabile dell'Ufficio fonte	nessuna	
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Responsabile dell'Ufficio fonte	nessuna	

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

**N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi**

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	I due ruoli coincidono	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	I due ruoli coincidono	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza) <b>I due ruoli coincidono</b>	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale) <b>P.O.</b>	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

**N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati**

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	_____ pubblicazione griglia di valutazione su sito web _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza,	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

	aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)			_____	_____
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	_____	_____

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”

**N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi**

	Presenza	Note
	Sì/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	<b>SI</b>	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione		<b>NO</b>
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	<b>SI</b>	Solo su richiesta
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	<b>SI</b>	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	<b>NO</b>	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	<b>SI</b>	Solo su richiesta
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	<b>NO</b>	Non in modo automatico
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	<b>SI</b>	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	<b>NO</b>	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	<b>NO</b>	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	<b>SI</b>	Non in modo automatico

## F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione

Perugia, 27 novembre 2015