

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 2015

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 ha esaminato il Programma Pluriennale 2015-2017 con il quale si sono definiti gli obiettivi strategici triennali, il Piano della Performance 2015-2017 che definisce gli obiettivi strategici triennali e quelli annuali nonché la Relazione Previsionale e Programmatica 2015 che stabilisce gli obiettivi operativi per l'anno.

Inoltre, l'OIV ha valutato anche la coerenza della programmazione 2015 con la programmazione triennale, mediante un'analisi sia della Relazione Previsionale e programmatica 2015, 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 alcuni 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 seguenti 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.

Si conferma la coerenza della programmazione 2015 con quella pluriennale.

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

Circa l'idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi, 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 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, a volte, 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, nel 2015 sono stati realizzati tre monitoraggi quadrimestrale su alcuni indicatori strategici selezionati, portati all'attenzione della Giunta.

Gli indicatori sono aggregati in tre macrocategorie: indicatori di investimento delle risorse sul territorio, indicatori di efficienza organizzativa, indicatori di contesto economico. Il sistema di monitoraggio è aperto a proposte integrative da parte della Giunta su ulteriori indicatori strategici di interesse generale.

A partire dal 2015, il programma informatico a supporto del ciclo della performance fornito da Infocamere, presentando forti criticità e notevole complessità di gestione, è stato dismesso e sostituito con un nuovo applicativo progettato e realizzato con risorse interne che ha permesso di decentrare agevolmente presso gli uffici il caricamento dei dati necessari, di validare gli stessi da parte del personale incaricato di posizione organizzativa e di calcolare in automatico il valore degli indicatori, con notevole risparmio di tempo e una maggiore tempestività.

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.

I sistemi di reportistica sono elaborati quadrimestralmente per la Giunta utilizzando un cruscotto di sintesi dei principali indicatori strategici e semestralmente per il Segretario Generale e i Dirigenti, analizzando l'andamento degli obiettivi annuali di miglioramento e delle attività ordinarie.

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.

Nel 2015 è stata realizzata un'indagine di *customer satisfaction* dalla cui analisi l'OIV ha rilevato risultati apprezzabili per il percorso organizzativo avviato e dalla quale emerge un quadro di elevata soddisfazione sulla qualità del personale che eroga i servizi. A livello metodologico, l'OIV ha suggerito alcune modifiche relative alla segmentazione dell'utenza, alla numerosità del campione e alle domande proposte.

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, che tuttavia non è stato implementato per il mancato accordo di contrattazione con le organizzazioni sindacali di alcune sue parti.

Si ricorda comunque che il mancato accordo non inibisce l'implementazione del sistema approvato dalla Giunta nel mese di gennaio 2015, anzi, rischia di creare una situazione di illegittimità dovuta alla mancata attuazione delle decisioni di Giunta.

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 gli indicatori, i target e i benefici attesi.

A partire dai progetti approvati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2015, la Giunta ad aprile 2015 ha approvato il Piano della Performance 2015 contenente la proposta di obiettivi annuali dell'Ente da cui discendono direttamente gli obiettivi del Segretario generale e del Dirigente.

Dagli obiettivi dei Dirigenti derivano, a cascata, gli obiettivi assegnati al personale nel mese di maggio 2015.

Il budget ai dirigenti è stato assegnato nel mese di dicembre 2014, gli obiettivi al Segretario Generale nel mese di aprile 2015, alle P.O. e agli uffici, con determina del Segretario Generale e del Dirigente dell'Area Studi e Promozione economica nel mese di maggio 2015, 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 delle determine dirigenziali.

L'OIV rileva il ritardo con cui la Giunta ha approvato il Piano della Performance per il 2015, che ha portato inevitabilmente ad uno slittamento nell'assegnazione degli obiettivi al personale e nell'avvio delle conseguenti attività.

L'OIV evidenzia inoltre 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.

L'OIV rileva infine la mancata approvazione del Piano Triennale di prevenzione della corruzione e la tardiva approvazione del Programma triennale della trasparenza, intervenuta nel mese di dicembre anziché a gennaio 2015.

Considerata l'attualità e la rilevanza che il tema della trasparenza e della prevenzione della corruzione rivestono nelle pubbliche amministrazioni, l'OIV ha sollecitato il Segretario Generale a porre la massima attenzione al rispetto degli adempimenti previsti in materia dalla normativa vigente.

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



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

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.

La comunicazione della metodologia di misurazione e valutazione della performance individuale all'interno dell'amministrazione è avvenuta solo in parte mediante colloquio individuale avvenuto all'atto della consegna delle schede di valutazione, consegnate solo a parte del personale in tempo utile.

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

Per quanto riguarda la componente legata alla misurazione e alla valutazione dei comportamenti agiti singolarmente, la valutazione viene fatta dalla Giunta per il Segretario Generale su proposta dell'OIV, dal Segretario Generale 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 (per quest'ultimo 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 state utilizzate solo le due fasce di valutazione più alte corrispondenti a "ottimo" ed "eccellente", come gli anni precedenti.

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, come lo scorso anno, 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, vale a dire prima del provvedimento dirigenziale che dispone la liquidazione del premio.**

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

Categorie di personale oggetto della valutazione individuale

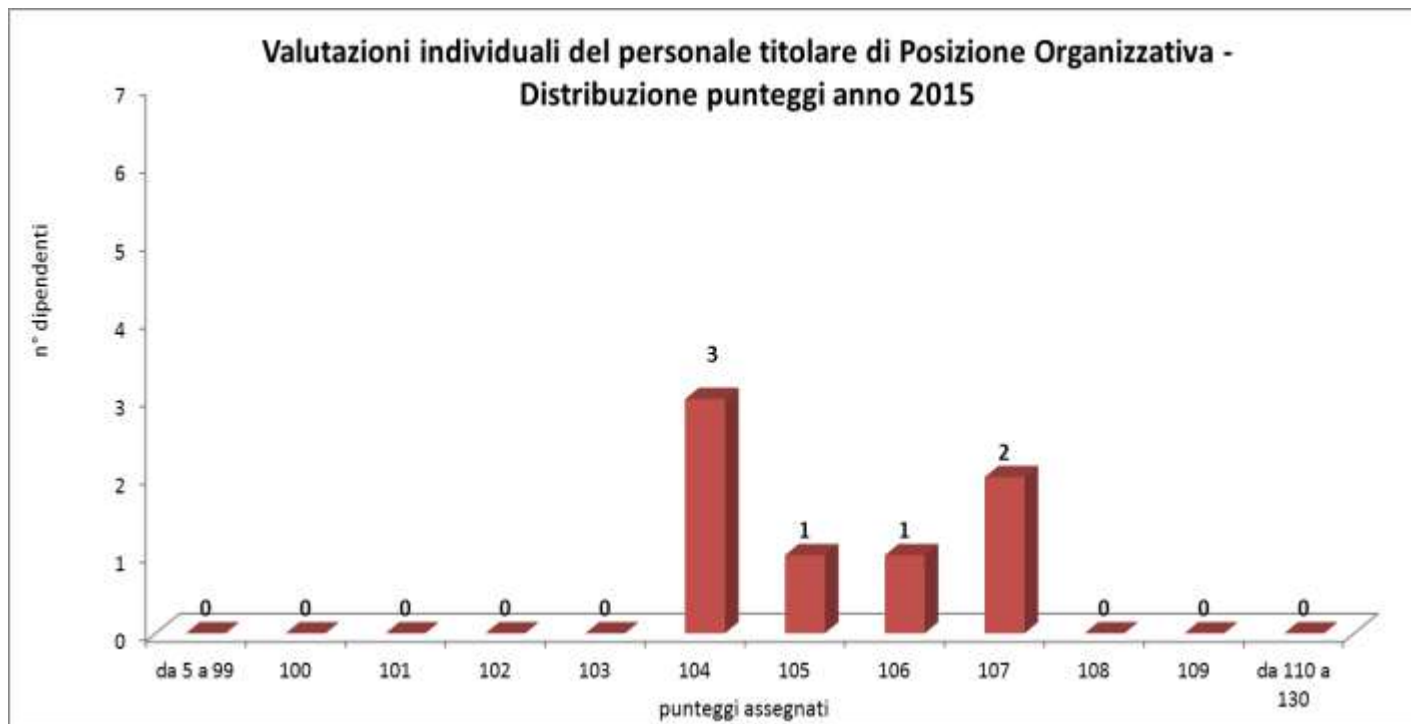
	personale valutato (valore assoluto)	periodo conclusione valutazioni		Quota di personale con comunicazione della valutazione tramite colloquio con valutatore		
		mese e anno (mm/aaaa)	valutazione ancora in corso (SI/NO)	50% - 100%	1% - 49%	0%
Dirigenti di I fascia/ assimilabili	1	Maggio 2016	NO	X		
Dirigenti di II fascia/assimilabili	1	Maggio 2016	NO	X		
Non dirigenti	68	Maggio 2016	NO		X	

	contributo alla perform. complessiva dell'amm.n e	obiettivi organizzati vi della struttura di diretta responsabilità	obiettivi individuali	obiettivi individuali /di gruppo	contributo alla perform. unità organizz. di appartenenza	competenze/ comportamenti profess.li e organizzativi posti in essere
Dirigenti di I fascia e assimilabili	40%		30%			30%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	20%	30%	25%			25%
Personale P.O.						100%
Personale non P.O.				24%	* 52%	24%

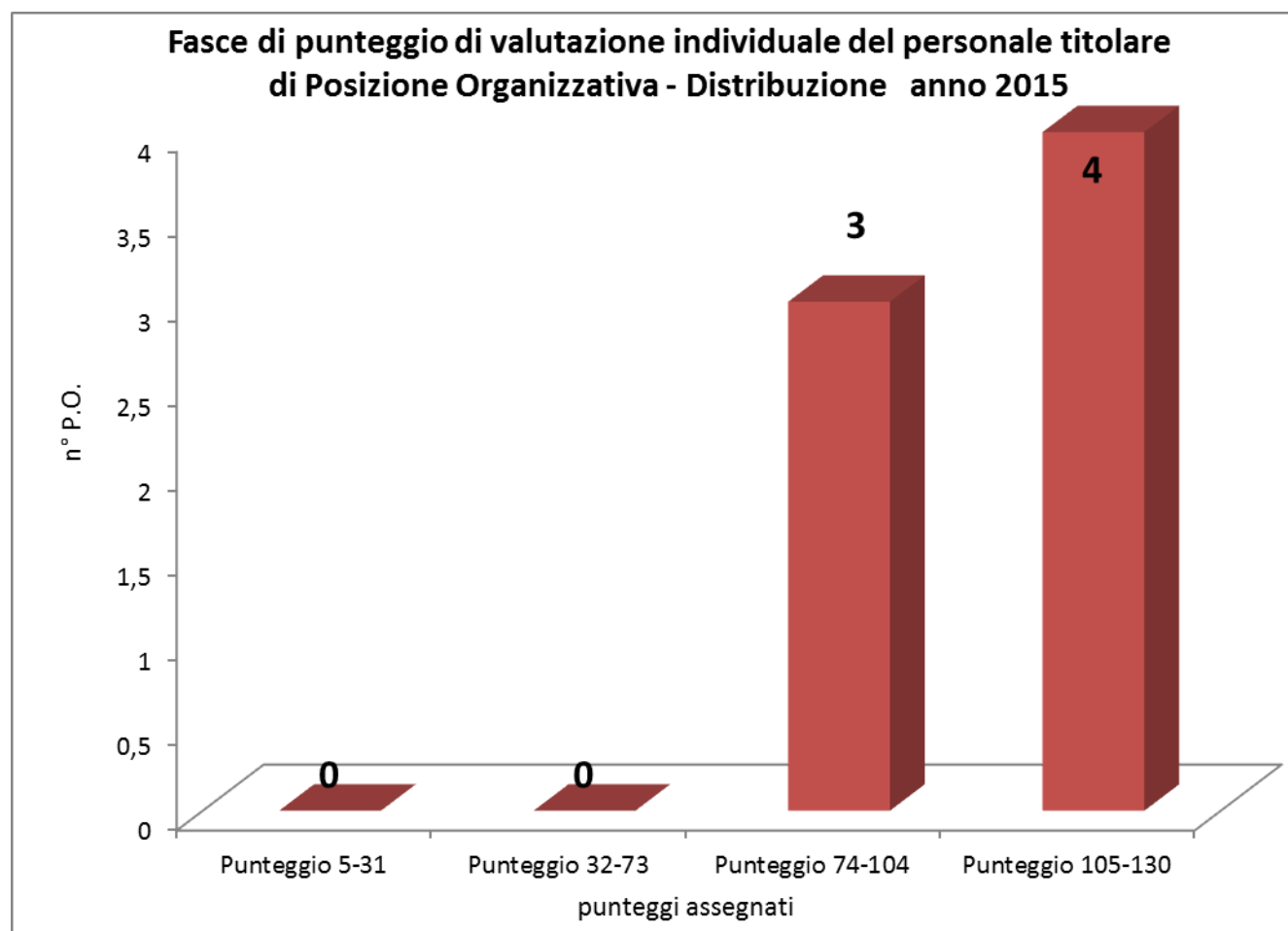
* livello di professionalità e presenza in servizio

Il processo di valutazione 2015 si è concluso nel mese di maggio 2015.

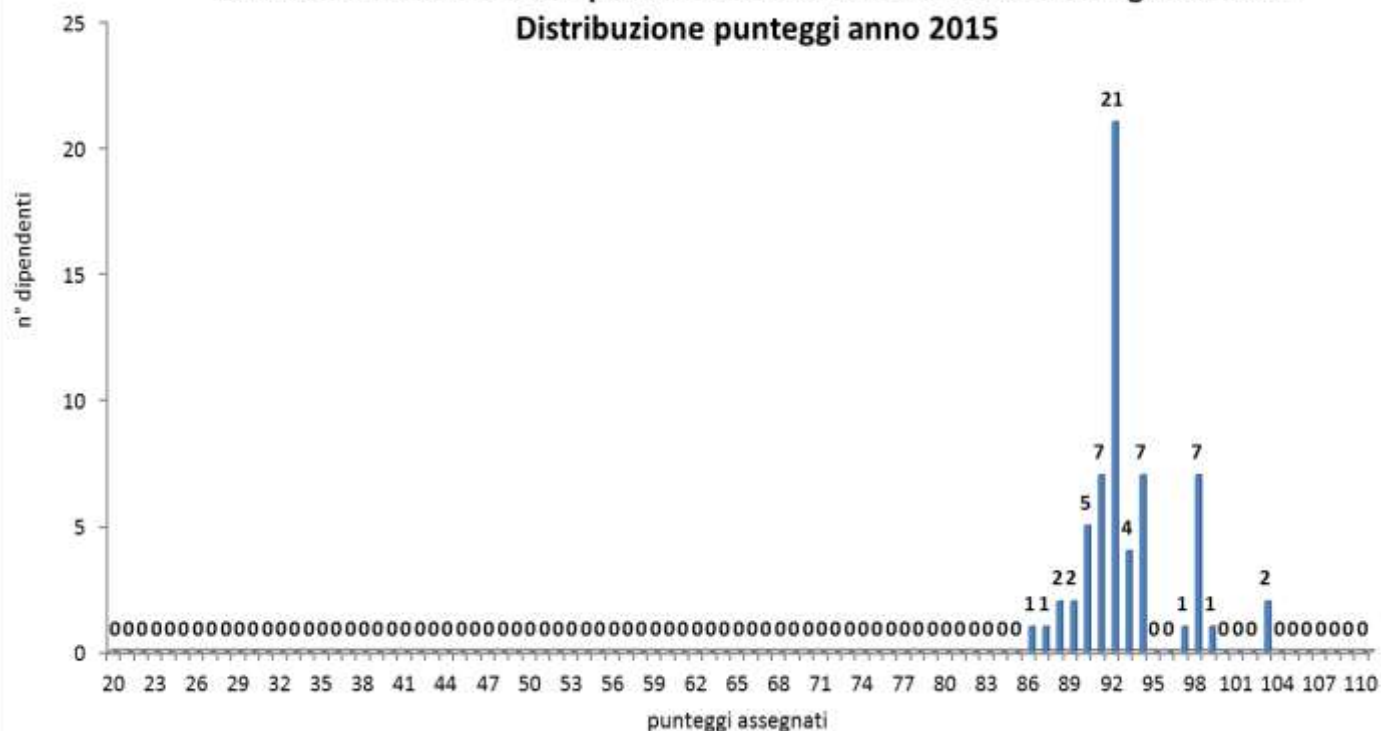
Di seguito si evidenzia il grado di differenziazione dei giudizi:



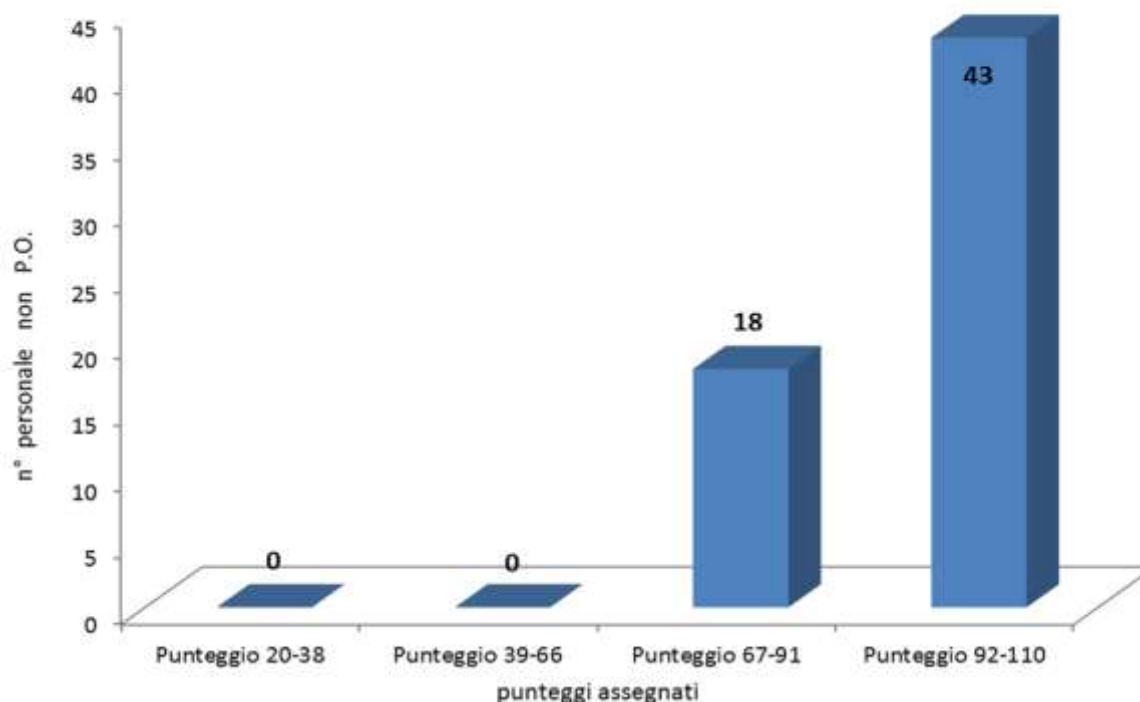
Nota: Personale P.O.: punteggio min-max 5-130



Valutazioni individuali del personale non titolare di Posizione Organizzativa - Distribuzione punteggi anno 2015



Fasce di punteggio di valutazione individuale del personale non Posizione Organizzativa - Distribuzione anno 2015



Dall'analisi sulla distribuzione dei punteggi di valutazione, si evince che ai sette titolari di posizione organizzativa/alta professionalità è stato attribuito un punteggio compreso tra 104 e 107, su un intervallo che va da un minimo di 5 a un massimo di 130, collocando, pertanto, tutte le valutazioni sulle due fasce più alte di ottimo ed eccellente.

Il 72% del personale non titolare di posizione organizzativa ha avuto un punteggio compreso tra 90 e 94, su un intervallo che va da un minimo di 20 a un

massimo di 110. Il punteggio minimo assegnato è stato 86 e il massimo 103, collocando pertanto, anche in questo caso, tutte le valutazioni sulle due fasce più alte di ottimo ed eccellente.

Si rileva infine che, nonostante l'OIV nella seduta del 20.03.2015 abbia predisposto, sulla base del modello approvato dalla CIVIT (ora ANAC) il 29.05.2013, il modello di indagine sul personale dipendente volto a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico, la rilevazione annuale prevista dall'art.14 del D.Lgs.150/2009 non è stata realizzata. Si sollecita pertanto il Segretario Generale a dare concreta attuazione alla realizzazione dell'indagine sulla base dei questionari predisposti dall'OIV, come risulta dal verbale n.3/2015, al fine di adempiere alle previsioni del citato art.14.

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).

A dicembre 2014 è stato approvato il budget direzionale per centri di costo. A febbraio 2015 sono stati definiti gli obiettivi e assegnati gli obiettivi al Segretario Generale e al Dirigente nell'ambito del Piano della Performance approvato dalla Giunta nel mese di aprile. Il Segretario Generale e il Dirigente nel mese di maggio 2015 hanno 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. Il processo inoltre è stato avviato tardivamente.**

Sono stati effettuati monitoraggi semestrali sullo stato di attuazione degli obiettivi annuali di miglioramento, sui progetti e sulle attività ordinarie degli uffici, a cui si sono aggiunti i monitoraggi quadrimestrali comunicati alla Giunta sugli indicatori strategici selezionati.

Il processo di rendicontazione finale dei risultati raggiunti si è svolto conformemente a quanto previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance, nei tempi previsti.

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, ad esempio per le questioni inerenti la trasparenza e l'integrità.

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

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.

Delle due piattaforme informatiche a supporto del controllo di gestione e del ciclo della performance fornite da Infocamere, una specifica sulle risorse finanziarie (EPM), l'altra sui risultati raggiunti in termini di attività (Saturno), è stata utilizzata soltanto quella relativa alle risorse di bilancio.

Oltre al fatto che le due piattaforme non colloquiano, come rilevato a pagina 6 della presente Relazione, il **programma informatico a supporto del ciclo della performance fornito da Infocamere presenta forti criticità e notevole complessità di gestione; per i suddetti motivi è stato dismesso e sostituito con un nuovo applicativo progettato e realizzato con risorse interne che permette di decentrare agevolmente presso gli uffici il caricamento dei dati necessari, di validare gli stessi da parte del personale incaricato di posizione organizzativa e di calcolare in automatico il valore degli indicatori, con notevole risparmio di tempo.**

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.

F. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

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.

Inoltre, nel 2015, anche su sollecitazione dell'OIV, la Camera di Perugia ha realizzato un monitoraggio **della qualità percepita, attraverso la realizzazione di un'indagine di customer satisfaction sui servizi erogati all'utenza esterna, dall'analisi della quale l'OIV ha suggerito, a livello metodologico, alcune modifiche relative alla**

segmentazione dell'utenza, alla numerosità del campione e alle domande proposte.

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 documenti di programmazione e di rendicontazione, sia relativi al sistema di misurazione e valutazione, sia con riferimento alla normativa sulla trasparenza.

Dalle attività di verifica, l'OIV ha rilevato le principali attività realizzate:

- partendo dai documenti programmatici strategici pluriennali e dalla Relazione Previsionale e Programmatica per il 2015 approvata dal Consiglio nel 2014, la Giunta e successivamente il Segretario Generale e il Dirigente hanno proceduto ad affidare a cascata un sistema di obiettivi e target attesi che traducono in risultati misurabili i benefici attesi dagli organi politici;
- **in tema di trasparenza, la Camera di Commercio ha predisposto l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza, previsto ai sensi dell'art.11 comma 2 del DLsg.150, soltanto nel mese di dicembre 2015, anziché all'inizio dell'anno e non ha approvato l'aggiornamento per il 2015 del Programma Triennale di Prevenzione della Corruzione;**

Tutti i documenti richiamati e approvati dalla Giunta camerale 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 2015 con i programmi della Relazione Previsionale Programmatica, 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.

L'OIV ha svolto, nel corso dell'anno, 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, in

particolare relative al sistema di valutazione della performance individuale. Dette proposte, pur essendo state recepite dalla Giunta con l'approvazione del nuovo sistema di misurazione e di valutazione della performance, non sono state ancora applicate per la mancata contrattazione con le organizzazioni sindacali di alcune parti del sistema.

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 enti¹.

A. Performance organizzativa				
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. Performance individuale				
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%

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

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**

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"/>

<p>D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema informatico di Controllo strategico</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p>	<p>Automatica</p> <p>X</p> <p>□</p> <p>□</p>	<p>Manuale</p> <p>□</p> <p>□</p> <p>□</p>	<p>Nessuna</p> <p>□</p> <p>□</p> <p>□</p>
<p>D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?</p>	<p>Indicatori ob. strategici</p> <p>X Si</p> <p>□ No</p>	<p>Indicatori ob. operativi</p> <p>X Si</p> <p>□ No</p>	
<p>(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore</p>	<p>Obiettivo: Miglioramento qualità servizi alle imprese</p> <p>Indicatore: tempo medio evasione pratiche</p>	<p>Obiettivo: Sostegno dell'accesso al credito tramite rafforzamento Confidi</p> <p>Indicatore: Tasso utilizzo risorse stanziato</p>	
<p>D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?</p> <p>Sistema di contabilità generale</p> <p>Sistema di contabilità analitica</p> <p>Altro sistema, _____</p>	<p>ob. strategici</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>□</p>	<p>ob. operativi</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>□</p>	

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 pubblicazione³

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 enti⁴ 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/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	no
Consulenti e collaboratori	<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 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	Pubblicazione nel portale del Dipartimento della Funzione Pubblica - caricamento diretto nel portale – trasmissione semestrale

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

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

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)
Dirigenti	<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 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	Gli importi percepiti vengono ricompresi nel Conto annuale trasmesso nel portale della Ragioneria Generale dello Stato (Mef). Qui i dati sono inseriti per categorie e non sono nominativi
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<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	Pubblicazione nel portale PERLAPA – Dipartimento della Funzione Pubblica (anagrafe delle prestazioni) – caricamento diretto nel portale – trasmissione tempestiva
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	no

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)
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	no
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	no
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	no

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	chiusa		
Consulenti e collaboratori	chiusa		
Dirigenti	chiusa		
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	chiusa		
Bandi di concorso	chiusa		

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)
Tipologia Procedimenti	_____	_____	_____
	_____ chiusa _____	_____	_____
	_____	_____	_____
Bandi di gara e contratti	_____	_____	_____
	_____ chiusa _____	_____	_____
	_____	_____	_____
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	_____	_____	_____
	_____ chiusa _____	_____	_____
	_____	_____	_____

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 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	<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

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
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) I due ruoli coincidono	<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) P.O.	<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 checked="" 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"/> 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	_____ pubblica _____ griglia di _____ valutazione _____ su sito web _____ _____ _____	1) Predisposizione e invio di lettera personalizzata agli amministratori per sollecitare l'inoltro della documentazione prevista dall'art.14 del D.Lgs.33/2013. 2) Creazione di una sezione specifica in cui inserire gli incarichi assegnati

		<input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro				ai consulenti giustizia alternativa.
Strutture periferiche (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 o 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		
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 o 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
	SI/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione		NO
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	SI	Solo su richiesta
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	SI	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	NO	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	Solo su richiesta
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	NO	Non in modo automatico

	Presenza	Note
	Si/No	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	SI	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	NO	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	SI	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 si 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 si 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 si 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	