

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 2016

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 Piani triennali di Prevenzione della Corruzione (D. Lgs. 25 maggio 2016 n.97 e delibera ANAC Delibera n. 1310 del 28 dicembre 2016).

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 sono stati definiti gli obiettivi strategici triennali, il Piano della Performance 2016-2018 che definisce gli obiettivi strategici triennali e quelli annuali nonché la Relazione Previsionale e Programmatica 2016 che stabilisce gli obiettivi operativi per l'anno.

Inoltre, l'OIV ha valutato anche la coerenza della programmazione 2016 con la programmazione triennale, mediante un'analisi sia della Relazione Previsionale e programmatica 2016, approvata dalla Giunta, sia 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 2016 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.

I target da fissare dovrebbero, inoltre, tenere conto dei valori assunti dall'indicatore nell'ultimo triennio in particolare se si è in presenza di performance che hanno registrato un trend peggiorativo e quindi migliorabili.

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, il Segretario Generale e/o il Dirigente, con il supporto dell'ufficio Programmazione e controllo e il coinvolgimento dei responsabili di unità organizzativa (PO e Responsabili di ufficio) possono definire le necessarie azioni correttive.

Su suggerimento dell'OIV, a partire dal 2015 il monitoraggio semestrale è stato integrato da un monitoraggio quadrimestrale su alcuni indicatori strategici e operativi particolarmente significativi, che vanno a comporre una *short list* da presentare alla Giunta e che forniscono una visione d'insieme dell'andamento della gestione camerale.

Gli indicatori quadrimestrali sono aggregati in tre macro-categorie: 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. Nel 2016 tuttavia l'indagine non è stata ripetuta.

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, parzialmente modificato con delibera di Giunta nel mese di gennaio 2016; il sistema, tuttavia, non è stato ancora applicato per la parte relativa alla valutazione individuale del personale non dirigente, con il rischio di creare una situazione di illegittimità dovuta sia alla mancata attuazione delle decisioni di Giunta, sia all'utilizzo di criteri di valutazione della performance individuale non conformi alle previsioni del D.Lgs.150/2009.

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.

A partire dagli obiettivi strategici indicati nella Relazione Previsionale e Programmatica 2016, la Giunta a febbraio 2016 ha approvato il Piano della Performance 2016-2018, da cui discendono direttamente gli obiettivi del Segretario generale e del Dirigente.

Dagli obiettivi dei Dirigenti derivano, a cascata, gli obiettivi e successivamente i progetti e le attività/azioni da realizzare, assegnate al personale nel mese di marzo 2016. Ad ogni obiettivo operativo e progetto/attività 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, e i risultati attesi.

In merito, l’OIV rileva il persistere di criticità metodologiche. Le azioni individuate ed assegnate al personale per il raggiungimento degli obiettivi in diversi casi non appaiono sufficientemente performanti, tali cioè da determinare un miglioramento delle performance o, al limite, il mantenimento di livelli di performance già positivi conseguiti nell’anno precedente. La scelta degli indicatori e dei risultati attesi risulta a volte inadeguata, centrata più sugli aspetti procedurali e organizzativi che non sul risultato finale da raggiungere, portando ad un risultato finale di valutazione poco coerente rispetto ai concreti risultati raggiunti.

Il budget ai dirigenti è stato assegnato nel mese di dicembre 2015, gli obiettivi al Segretario Generale nel mese di febbraio 2016 con l’approvazione del Piano della Performance, al dirigente di area, alle P.O. e al resto del personale con determinate del Segretario Generale e del dirigente nel mese di marzo 2016, mediante un processo condiviso con i responsabili della struttura. Gli obiettivi assegnati sono stati notificati al personale con l’invio delle determinate dirigenziali.

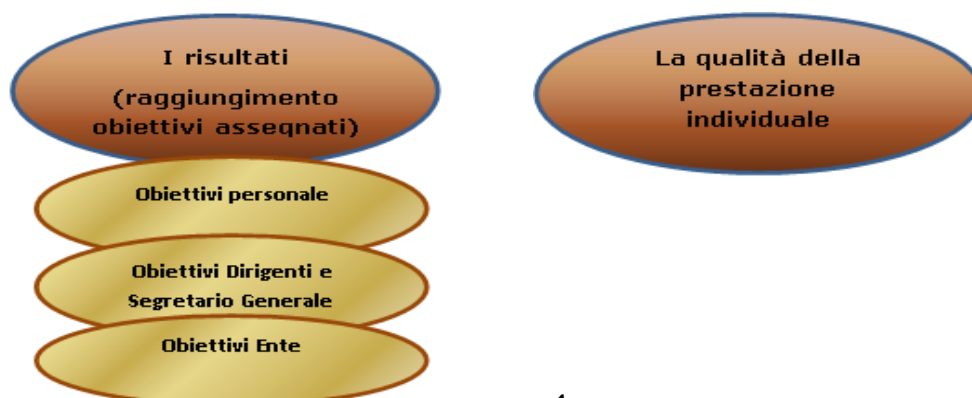
L’OIV evidenzia la mancata consegna delle schede individuali di assegnazione e auspica per il futuro che si proceda all’assegnazione degli obiettivi attraverso la consegna e la sottoscrizione delle schede, in modo tempestivo e in tempo utile, per consentire al personale di avere il tempo necessario ad operare in modo tale da raggiungere degli obiettivi stessi.

L’approvazione del Piano Triennale di prevenzione della corruzione e del Programma triennale della trasparenza è intervenuta nel mese di febbraio. Le misure di prevenzione in esso contenute sono state recepite nel Piano della Performance.

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 del personale non dirigente sono frutto di una concertazione con la RSU e le rappresentanze sindacali provinciali che risale al 2008, non più coerenti con le previsioni contenute nel D. Lgs.150/2009.

Sulla base del vigente sistema di valutazione del personale applicato nel 2016, 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, in difformità con quanto previsto dal D. Lgs. 150/2009. Come già evidenziato in precedenza, infatti, il sistema di valutazione della performance individuale approvato dalla Giunta nel 2015 è stato applicato solo per la dirigenza e non per il personale non dirigente.

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 una 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 di area 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 nel 2016 è stata utilizzata solo la fascia di valutazione più alta corrispondente a "eccellente", il che lascia pensare che vi siano meccanismi di valutazione che poco hanno a che vedere con la valutazione oggettiva delle prestazioni individuali, come già rilevato nella precedente relazione annuale.

La valutazione delle capacità e dei comportamenti si dovrebbe concludere con un colloquio diretto tra valutato e valutatore, 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 non tutto il 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, laddove sia stato svolto, 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	Presunto: settembre 2017	SI	X		
Dirigenti di II fascia/assimilabili	1	Presunto: settembre 2017	SI	X		
Non dirigenti	67	Giugno 2017	NO		X	

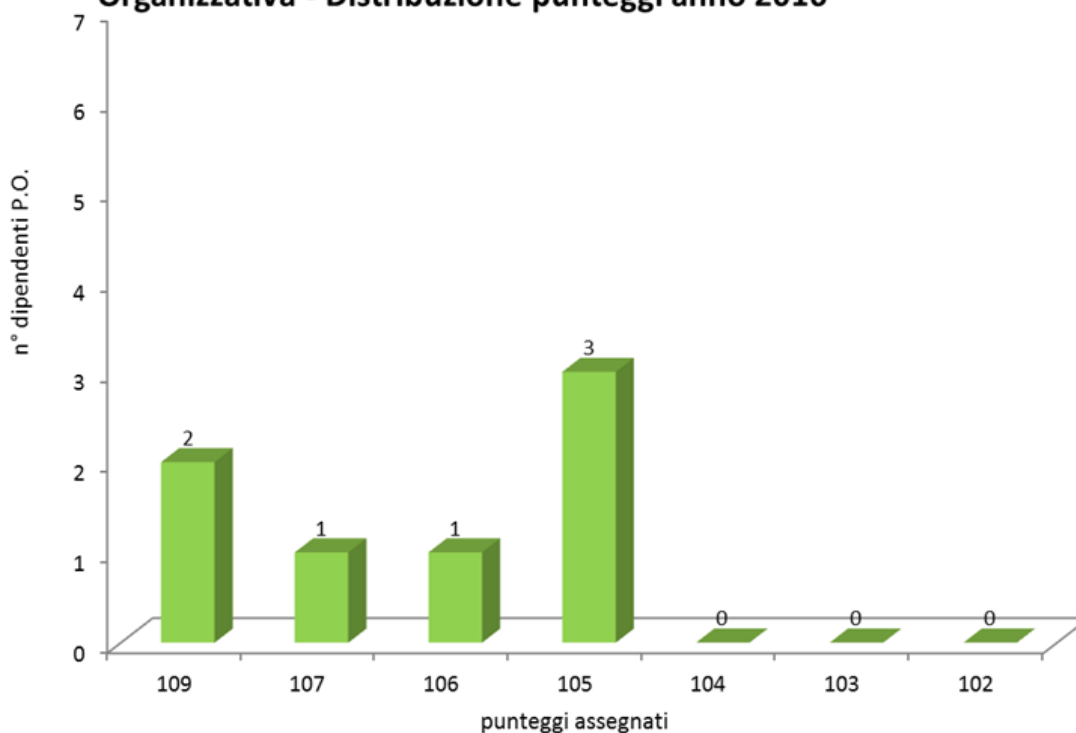
	contributo alla <i>perform.</i> complessiva dell'amm.ne	obiettivi organizzati vi della struttura di diretta responsabilità	obiettivi individuali	obiettivi individuali /di gruppo	contributo alla <i>perform.</i> unità organizz. di appartenenza	competenze/ comportamenti profess.li e organizzativi posti in essere
Dirigenti di I fascia e assimilabili	30%		40%			30%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	10%	30%	35%			25%
Personale P.O.						100%
Personale non P.O.				24%	* 52%	24%

* livello di professionalità e presenza in servizio

Il processo di valutazione 2016 si è concluso nel mese di giugno per il personale non dirigente ed è attualmente in corso per la dirigenza.

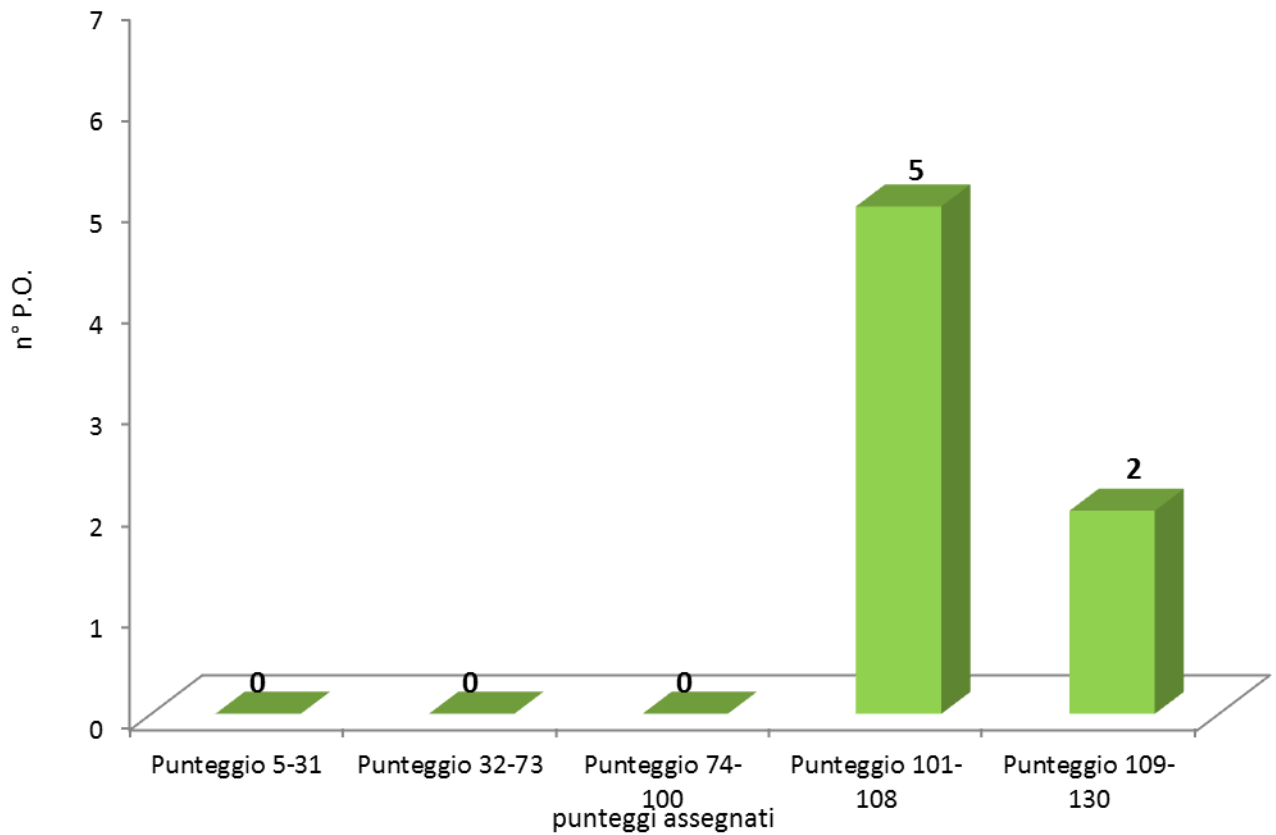
Di seguito si evidenzia il grado di differenziazione dei giudizi:

Valutazioni individuali del personale titolare di Posizione Organizzativa - Distribuzione punteggi anno 2016

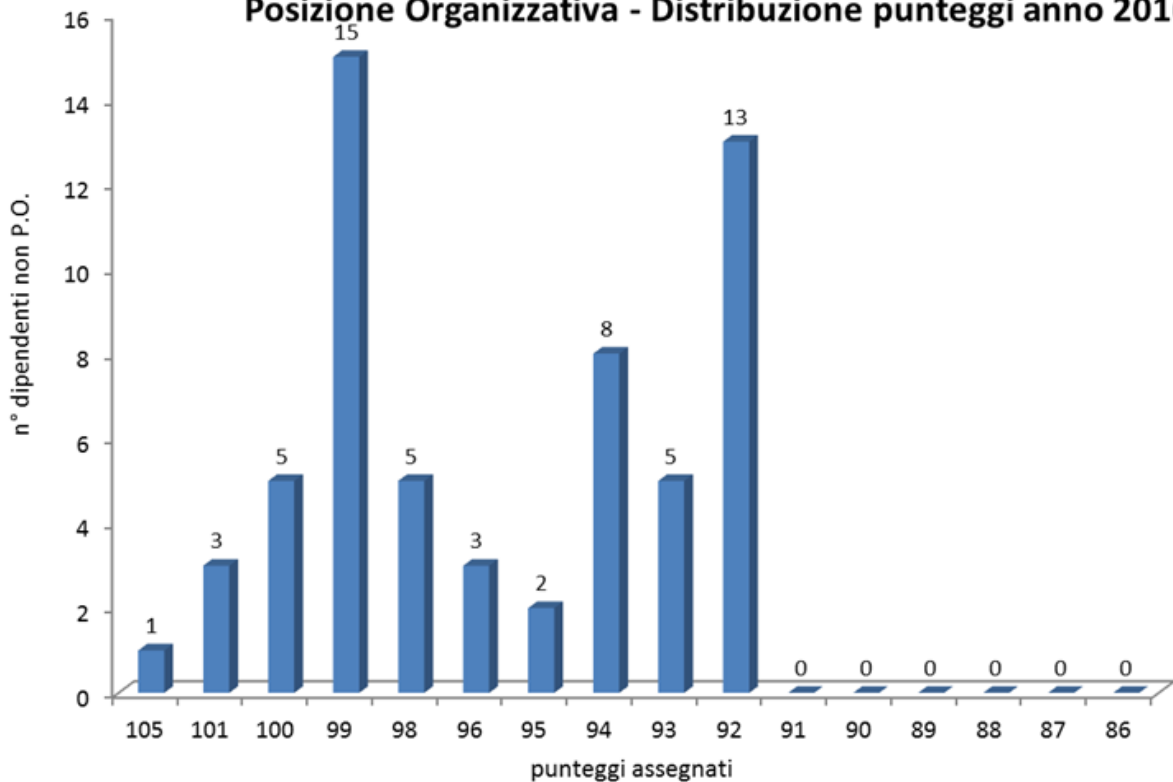


Nota: Personale P.O.: punteggio min-max 5-130

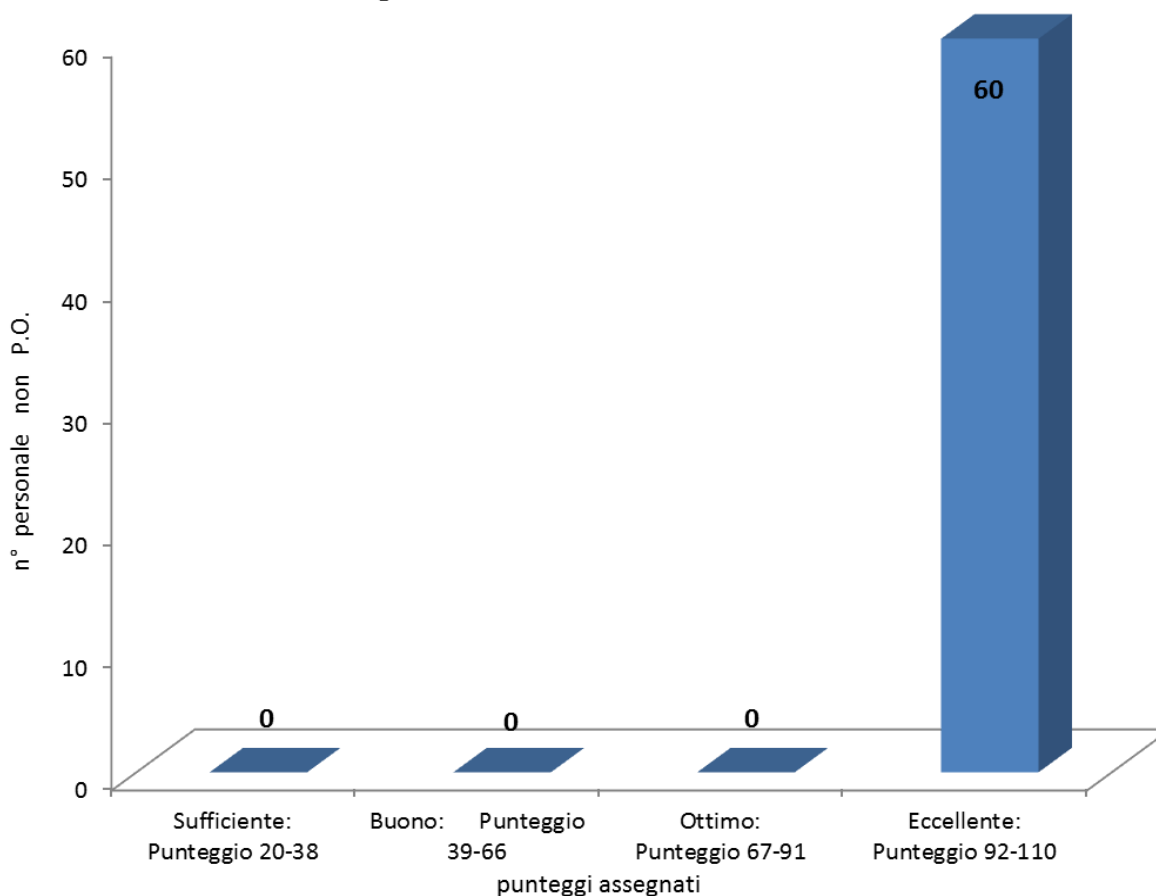
Fasce di punteggio di valutazione individuale del personale titolare di Posizione Organizzativa - Distribuzione anno 2016



Valutazioni individuali del personale non titolare di Posizione Organizzativa - Distribuzione punteggi anno 2016



**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 105 e 109, su un intervallo che va da un minimo di 5 a un massimo di 130, collocando, pertanto, in base alla griglia di valutazione in uso, tutte le valutazioni sulle due fasce più alte di ottimo ed eccellente.

Il 100% del personale non titolare di posizione organizzativa ha avuto un punteggio compreso tra 92 e 105, su un intervallo che va da un minimo di 20 a un massimo di 110, collocando pertanto tutte le valutazioni sulla fascia più alta di "eccellente".

Alla luce dei dati rilevati, sembra emergere l'esistenza di criteri di valutazione che non esprimono una differenziazione meritocratica tra i dipendenti, inficiandone di fatto l'obiettivo della stessa valutazione individuale.

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 2015 è stato approvato il budget direzionale per centri di costo. A marzo 2016 sono stati definiti gli obiettivi e assegnati gli obiettivi al Segretario Generale e al Dirigente nell'ambito

del Piano della Performance approvato dalla Giunta all'inizio del mese di marzo. Il Segretario Generale e il Dirigente nel mese di marzo 2016 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/azioni, indicatori di risultato e valori attesi che in molti casi appaiono eccessivamente prudenziali, come già evidenziato a pagina 2 della relazione.**

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.

Si segnala che non si sono svolti i colloqui di valutazione intermedia con il personale.

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 (EPM).

Oltre al fatto che le due piattaforme non colloquiano, 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 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.

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; ha inoltre suggerito di realizzare anche un'analisi di customer sui servizi interni camerale di supporto agli uffici di front office, che tuttavia non è stata svolta. Nel 2016 entrambe le indagini tuttavia non sono state realizzate.**

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 ma realistici, tenuto conto anche dei valori storici registrati. Si rileva la persistenza di criticità sull'individuazione di azioni, indicatori e target ad esse collegate che inficiano l'utilità delle misurazioni ai fini del miglioramento delle performance.

H. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ 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 e sulla prevenzione della corruzione.

Dalle attività di verifica, l'OIV ha rilevato le principali attività realizzate, con l'ausilio della documentazione prodotta dalla Struttura Tecnica Permanente di Supporto all'OIV e del Segretario Generale, spesso presente alle riunioni dell'OIV.

E' stato verificato che tutti i documenti di programmazione, approvati dalla Giunta camerale e dal Consiglio, sono pubblicati nel sito camerale nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente.

Oltre alla presa visione e alla 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 2016 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 degli indicatori e dei target attesi.

Il metodo complessivo come introdotto dal D.Lgs. 150/2009 è stato formalmente rispettato, sebbene con i rilievi critici già espressi, che lo rendono solo parzialmente efficace.

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 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 checked="" type="checkbox"/> Altro: in aggiunta anche monitoraggio quadrimestrale su alcuni indicatori strategici			
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 checked="" 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 servizio (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 7	_ _ _ 6 7	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input checked="" 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.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(s e n o) m o t i v a z i o n i
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"/>	Non sono state consegnate le schede individuali di assegnazione degli obiettivi. Gli obiettivi sono stati comunicati tramite notifica delle determinate di assegnazione.

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?		_ 0
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?		_ 0
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:		
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lordi dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ²)		
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

² 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	X	<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"/> Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input checked="" type="checkbox"/> Si <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: Riduzione difficoltà di finanziamento mediante sostegno al credito Indicatore: Contributi erogati alle imprese in c/interessi e ai Confidi nell'anno
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
<p style="text-align: center;">Sistema di contabilità generale</p>	X	X
<p style="text-align: center;">Sistema di contabilità analitica</p>	X	X
<p style="text-align: center;">Altro sistema, _____</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 (di pubblicazione) <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 (di pubblicazione) <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 (di pubblicazione) <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 (di pubblicazione) <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 non	Pubblicazione in sezioni

	banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	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 dei dati online	Supervisione e coordinamento	Monitoraggio

		pubblicazioni		dell'attività di pubblicazione dei dati	
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 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 _____ _____ _____ _____ _____	Invio comunicazione personalizzata - a firma componenti OIV e Segretario Generale - a ogni singolo consigliere per sollecitare l'inoltro della documentazione mancante tra quella prevista dall'art.14 del D.Lgs.33/2013.

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 raccogliere 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 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