

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 2018

PRESENTAZIONE

La Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, prevista dall'art.4 lett. a) del D. Lgs.150/2009, 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 n. 141/2019).

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

In allegato è riportato il "Monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente", sulla base dello schema tipo approvato da ANAC con delibera n.23/2013.

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 (non più rinnovato in attesa del completamento della procedura di accorpamento con la CCIAA di Terni, al momento sospesa a seguito del ricorso al TAR) con il quale sono stati definiti gli obiettivi strategici triennali, il Piano della Performance 2018-2020, che definisce gli obiettivi strategici triennali e quelli annuali, nonché la Relazione Previsionale e Programmatica 2018 che aggiorna gli obiettivi strategici per l'anno, al fine di valutare la coerenza della programmazione 2018 con la programmazione triennale.

Partendo dall'esame del Programma Pluriennale e del Piano della performance, l'OIV rileva la presenza, tra gli altri, di alcuni indicatori di *outcome*, pur con i limiti dovuti al fatto che sulle performance misurate da alcuni di questi 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 per lo più su base storica. Numerosi indicatori sono stati selezionati all'interno del cruscotto di indicatori Pareto, implementato a livello nazionale da Unioncamere, che permette un'utile analisi di benchmark sia con i dati medi nazionali, sia rispetto al cluster di Camere di dimensioni analoghe.

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.

L'OIV conferma la coerenza della programmazione 2018 con quella pluriennale.

Gli obiettivi risultano specifici e misurabili e riferiti al periodo annuale.

Vengono evidenziati i valori registrati dagli indicatori nel triennio precedente.

Circa l'idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi, l'OIV rinnova l'auspicio 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.

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, in passato, ha più volte rilevato l'esistenza di target inferiori rispetto ai valori conseguiti nell'ultimo anno; ciò è 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.

Quindi, coerentemente con gli auspici formulati dall'OIV, è stato approvato nel mese di marzo 2019 dalla Giunta camerale un nuovo sistema di misurazione e valutazione nel quale sono fissati anche i criteri da seguire per la fissazione dei target.

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 sistema di misurazione e valutazione prevede che il monitoraggio sull'andamento degli obiettivi strategici ed operativi avvenga semestralmente, al fine di evidenziare l'andamento delle attività ed eventuali correttivi da apportare. I risultati ottenuti dalla gestione vengono in tal modo 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.

I dati di monitoraggio sono forniti tempestivamente (mediamente entro 30 giorni dalla chiusura del periodo oggetto di osservazione) e, salvo alcune eccezioni, sono tracciabili e riferibili a fonti rappresentate da banche dati.

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.

L'approvazione del Piano Triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza è intervenuta nel mese di gennaio. L'OIV ha verificato la coerenza tra obiettivi del Piano prevenzione corruzione e trasparenza con quelli indicati nel Piano della performance. Nel Piano della Performance è stato inserito l'obiettivo "Promozione di maggiori livelli di trasparenza e anticorruzione" misurato attraverso due indicatori di sintesi: la percentuale di attuazione delle misure previste nel PTPCT e il grado di copertura dei contenuti da pubblicare nella sezione trasparenza.

Relativamente al PTPC non sono stati realizzati né il monitoraggio intermedio al 30.09, né quello finale. La Relazione annuale a cura del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza è stata inviata all'OIV e successivamente integrata e completata a seguito dell'analisi effettuata sulla stessa dall'OIV. E' stata inoltre pubblicata nella sezione Trasparenza del sito istituzionale.

Nel 2017, le modifiche apportate al D. Lgs.150/2009, con l'introduzione dell'art.19-bis hanno previsto che:

- c.1. I cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati.
- c.2. Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi secondo quanto stabilito dall'articolo 8, comma 1, lettere c) ed e).
- c.3. Gli utenti interni alle amministrazioni partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto secondo le modalità individuate dall'Organismo indipendente di valutazione.
- c.4. I risultati della rilevazione del grado di soddisfazione dei soggetti di cui ai commi da 1 a 3 sono pubblicati con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.
- c.5. L'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c).

In merito alle modalità di comunicazione diretta all'OIV del grado di soddisfazione degli utenti esterni di cui al comma 1, l'OIV ha chiesto l'attivazione di un link nella home-page del sito camerale, chiaramente visibile, a cui gli utenti possono accedere per esprimere il loro giudizio, secondo modalità che saranno concordate insieme alla Struttura Tecnica Permanente di Supporto.

L'OIV ha chiesto inoltre all'amministrazione di informare gli utenti di questa nuova modalità di comunicazione, utilizzando per quanto possibile informativa cartacea presso gli uffici che gestiscono i servizi all'utenza e mail agli utenti potenziali/effettivi. L'attivazione della modalità di comunicazione diretta con l'OIV da parte degli utenti esterni sarebbe dovuta partire nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i primi due mesi dell'anno, per concludersi prima dell'accorpamento con la Camera di Commercio di Terni.

Ad oggi tuttavia non è ancora stata attivata tale modalità di comunicazione diretta dell'OIV con gli utenti esterni.

In merito al comma 2, nel 2015 è stata realizzata l'ultima indagine di *customer satisfaction* dalla cui analisi l'OIV ha rilevato risultati apprezzabili per il percorso organizzativo avviato e dalla quale è emerso 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. Tuttavia l'indagine non è stata ripetuta né nel 2016, né nel 2017, né nel 2018.

Infine, relativamente al comma 3, a fine 2017 è stata realizzata dall'OIV una indagine di *customer* sui servizi interni con la collaborazione della Struttura tecnica di supporto. L'indagine è stata condotta su due categorie di utenti: il personale camerale che ha usufruito dei servizi di supporto interni nell'ultimo anno e gli organi camerale. La metodologia era stata messa a punto nel 2017, come risulta dal verbale OIV n.12 del 16.11.2017. Dall'analisi dei questionari on-line relativi all'indagine sul clima organizzativo effettuata all'inizio del 2018, l'OIV, pur valutando positivamente lo svolgimento della prima indagine per la Camera di Perugia, ha rilevato un basso livello di partecipazione che impone una riflessione sulle sue ragioni, al fine di apprestare le necessarie soluzioni per una maggiore significatività dei risultati della prossima indagine. **L'OIV ha suggerito, inoltre, di affiancare al valore medio del punteggio associato alle risposte del questionario anche l'analisi della variabilità del dato intorno alla media.** Dalle risposte fornite alle domande delle tre sezioni di cui si compone il questionario, si rileva un quadro soddisfacente riferito al benessere organizzativo e, per converso, livelli bassi di condivisione del sistema di valutazione e di valutazione del proprio superiore gerarchico (dirigente/P.O.). Alla luce dei risultati espressi dal questionario, pur con i limiti rappresentati dal basso livello di partecipazione, si rende necessario approntare specifiche azioni correttive.

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.

La Relazione sulla Performance 2018 è stata validata dall'OIV avendo verificato la conformità del suo contenuto rispetto a quanto richiesto dalla normativa, dall'ANAC e dalle linee guida Unioncamere, l'attendibilità dei dati e delle informazioni contenute in essa e la comprensibilità della stessa per i cittadini e le imprese, rappresentando in modo chiaro i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi fissati. Sia la validazione che l'approvazione da parte della Giunta sono avvenute entro i termini di legge.

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).

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 2018, la Giunta a gennaio 2018 ha approvato il Piano della Performance 2018-2020, da cui discendono direttamente gli obiettivi del Segretario Generale.

Dagli obiettivi individuati nel Piano della Performance, derivano, a cascata, gli obiettivi e i relativi progetti e piani di azione da realizzare, assegnati dalla dirigenza al personale.

Nel 2018 gli obiettivi sono stati assegnati al personale nel mese di marzo, diversamente dall'anno precedente in cui si era rilevata un'assegnazione decisamente più tardiva.

Ad ogni obiettivo operativo e progetto/piano di azione 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.

Gli obiettivi assegnati, mediante un processo condiviso con i responsabili della struttura, sono stati notificati al personale con l'invio delle determine dirigenziali.

L'OIV evidenzia la persistente 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 gli obiettivi stessi.

Inoltre, l'OIV rileva il persistere di criticità metodologiche. Le azioni individuate ed assegnate al personale per il raggiungimento degli obiettivi in taluni casi non appaiono sufficientemente performanti, tali cioè da determinare un significativo 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.

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.

I criteri di valutazione della performance individuale del personale sono previsti nel sistema di misurazione e valutazione della performance approvato e revisionato dalla Giunta camerale con delibera n.28 del 09.02.2016 e definito, in alcune sue parti, in particolare nel collegamento della valutazione alla premialità, all'interno dell'accordo decentrato integrativo relativo all'anno 2016, siglato il 14 novembre 2016.

Criteri di valutazione della performance individuale

IL VALUTATO	COSA SI VALUTA			CHI VALUTA	SUPPORTO METODOLOGICO
SEGRETARIO GENERALE	PERFORMANCE ENTE 30%	OBIETTIVI INDIVIDUALI 40%		COMP/CAP 30%	OIV
DIRIGENTE	PERFORMANCE AREA DIR. 30%	OBIETTIVI INDIVIDUALI 35%	QUOTA PERF. ENTE 10%	COMP/CAP 25%	SEGRETARIO GENERALE
P.O.	PERFORMANCE AREA P.O. 20%	OBIETTIVI INDIVIDUALI 40%		COMP/CAP 40%	DIRIGENTE
DIPENDENTE	PERFORMANCE ATTIVITA'/PRO CESSI 10%	OBIETTIVI INDIVIDUALI E/O DI GRUPPO 50%		CAP. ORGANIZZ 40%	DIRIGENTE COADIUVATO DA P.O.
					OIV CONTROLLO DI GESTIONE

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	Ottobre 2019	PROPOSTA OIV	X		
Dirigenti di II fascia/assimilabili	1	Ottobre 2019	SI	X		
Non dirigenti	63	Settembre 2019	NO			X

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 valutazione finale si dovrebbe concludere con un colloquio diretto tra valutato e valutatore, al fine di permettere un confronto chiaro e sostanziale da concludere con la controfirma della scheda di valutazione. A quanto riferito dal Segretario Generale, **il personale non dirigente ha invece ricevuto la scheda di valutazione dall'ufficio del personale, invitato, in caso di chiarimenti e/o contestazioni della valutazione, a chiedere un colloquio con il Segretario Generale stesso.**

Si segnala, inoltre, che non risulta siano stati formalmente assegnati obiettivi di miglioramento individuale all'esito della consegna delle schede di valutazione.

Il processo di valutazione della performance individuale 2018 si è concluso nel mese di ottobre.

Le schede individuali di valutazione del personale non dirigente sono state consegnate dall'ufficio del Personale nel mese di settembre.

Per il Segretario Generale, la proposta di valutazione è stata presentata dall'OIV con verbale n.11 del 18.10.2019. Per il Dirigente dell'Area Studi e Promozione Economica la valutazione si concluderà presumibilmente entro il mese di ottobre.

In merito all'esito del processo di valutazione individuale, riferito alle retribuzioni di risultato e alle componenti accessorie legate ai premi effettivamente distribuiti rispettivamente al personale dirigente e non dirigente, il monitoraggio effettuato dall'OIV si è concentrato sul collegamento tra la valutazione della *performance* individuale e l'erogazione delle componenti accessorie stipendiali legate alla premialità, anche con riferimento alla presenza di disposizioni in tal senso contenute nel contratto integrativo. Al fine di documentare tale collegamento, sono state fornite opportune evidenze quantitative sulla distribuzione dei dipendenti per classi di premialità erogata con riferimento al ciclo concluso (anno 2018).

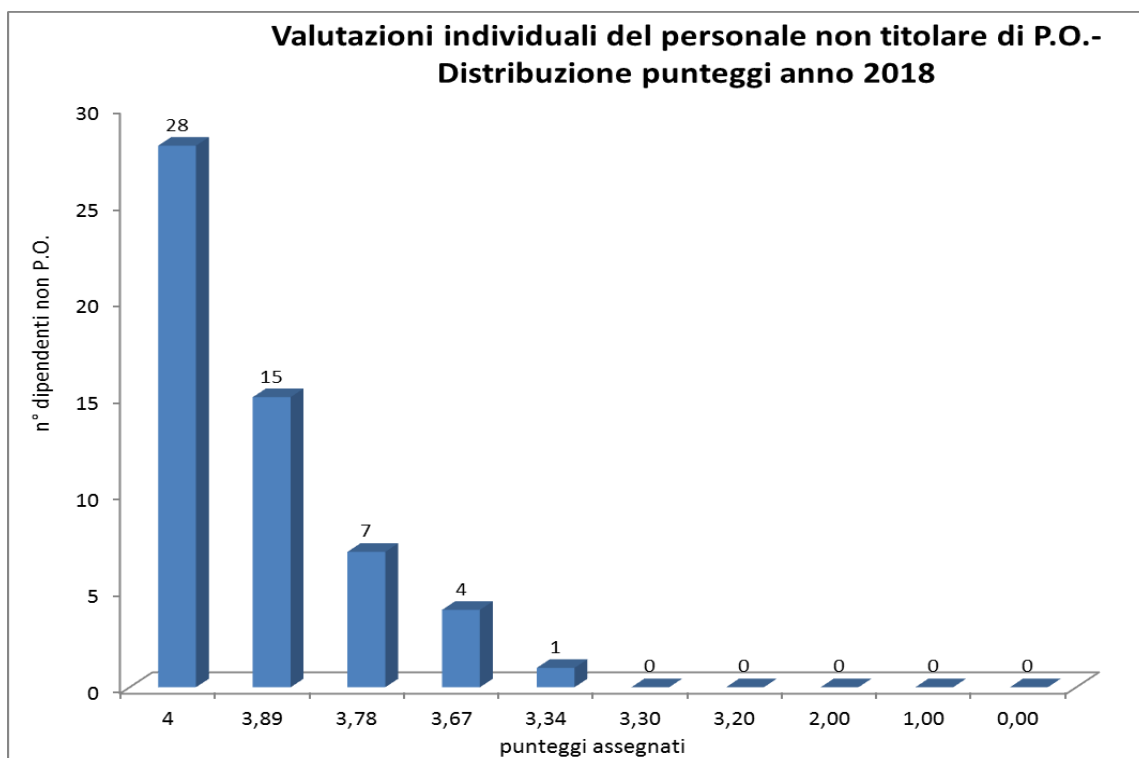
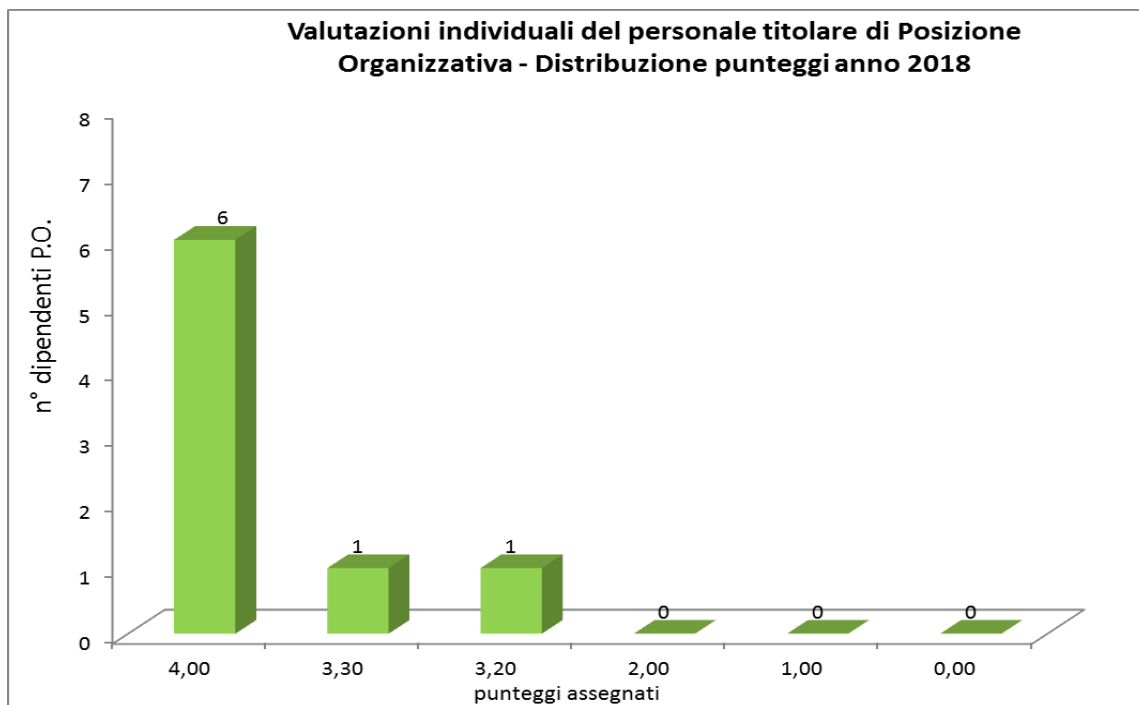
La finalità di questo monitoraggio è stata la verifica dell'attuazione del principio di promozione del merito, attraverso l'utilizzo di sistemi premianti selettivi, sancito dagli artt. 18 e 19 del D.Lgs. n.150/2009, nonché dall'art. 5 del D.L. n. 95/2012 convertito nella L. n. 135/2012.

Come già evidenziato per le valutazioni degli anni precedenti, l'OIV rileva che storicamente esiste all'interno della CCIAA di Perugia un livello mediamente alto di valutazione e auspica che vi sia per il futuro una maggiore differenziazione nelle valutazioni a partire dalle P.O. e, a cascata, per tutto il personale, al fine di non vanificare le finalità che si intendono perseguire con la valutazione della performance individuale.

Inoltre, l'OIV rileva ancora un ritardo nella valutazione del personale, che genera effetti distorsivi e una minore efficacia; come già raccomandato per le valutazioni relative all'anno 2017, ritiene, pertanto, indispensabile che il processo di valutazione si possa concludere nei primi mesi del nuovo anno.

Dall'analisi dei premi distribuiti, emerge infine che l'81% del personale non dirigente (51 su 63 dipendenti) ha ricevuto un premio pari o superiore al 90% del massimo teorico, per il 16% (10 su 63 dipendenti) il premio erogato è compreso tra il 60% e l'89% del massimo e per il 3% (2 su 63) il premio erogato è stato inferiore al 60% del massimo teorico.

Rispetto ai premi relativi all'anno 2017, si nota una più accentuata diversificazione dei premi, dovuta all'applicazione del nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance, in particolare alla penalizzazione riferita alle assenze.



Si rileva la richiesta di attivazione di n.1 procedura di conciliazione.

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).

I documenti di programmazione sono stati approvati nei tempi previsti dal sistema.

Il processo evidenzia la partecipazione e la condivisione tra dirigenza e responsabili incaricati di posizione organizzativa, attraverso le varie fasi di proposizione, negoziazione, 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 nel paragrafo B.1 della relazione.**

Al contrario, gli indicatori previsti per la misurazione della performance organizzativa, risultano sufficientemente incentivanti, grazie anche alle modifiche apportate nel 2018 al Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Sono stati effettuati tempestivi monitoraggi semestrali sullo stato di attuazione delle 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, come previsto dalla normativa vigente, dalle Linee guida Unioncamere e dal Sistema di misurazione e valutazione della performance.

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. 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.

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 per centri di costo e funzioni istituzionali (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.

Il sistema Kronos-Pareto predisposto da Unioncamere e utilizzato anche dalla Camera di Perugia per la rendicontazione dei costi dei processi e per il calcolo degli indicatori di benchmark è un efficace strumento di analisi, il cui utilizzo potrebbe essere migliorato qualora i tempi per la pubblicazione dei dati di tutte le Camere di Commercio fossero ridotti, rendendoli disponibili in tempo utile per l'impostazione dei documenti di programmazione e di rendicontazione/valutazione delle performance.

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 da tempo 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, che vengono pubblicati nell'apposita sezione Trasparenza del sito camerale.

In merito alla misurazione della qualità percepita, si fa rinvio a quanto già illustrato nel paragrafo A.3 relativamente ai sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione delle attività e dei servizi erogati.

In merito alla gestione dei reclami, l'URP, inizialmente contattato, smista il reclamo direttamente agli uffici competenti per materia.

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.

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.

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 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, del Segretario Generale, spesso presente alle riunioni dell'OIV, e della responsabile dell'ufficio Comunicazione e URP.

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 2018 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.**

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 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 (talvolta) <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.

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

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

|_|3|

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:

- Tutte le strutture dell'amministrazione
- Tutte le strutture centrali
- Tutte le strutture periferiche
- Una parte delle strutture centrali (specificare quali)_____
- una parte delle strutture periferiche:(specificare quali)_____

D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?

Sistema di contabilità generale

Sistema di contabilità analitica

Protocollo informatico

Service personale del Tesoro (SPT)

Sistema informatico di gestione del personale

Altro sistema, Priamo (reg.impr.)

Altro sistema,CERC (contributi imprese)

Altro sistema, MOVIMPRESE REPR (protesti)

SIMBA (marchi e brevetti)

EUREKA (Metrico)

KRONOS

PARETO

Automatica Manuale Nessuna

X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?

Sistema informatico di Controllo strategico

Altro sistema,_____

Altro sistema,_____

Automatica Manuale Nessuna

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<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 X Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi X Si <input type="checkbox"/> No
(se sì) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	Obiettivo: servizi alle imprese-Semplificazione/digitalizzazione Indicatore: rispetto tempi di evasione pratiche Registro Imprese (5 gg.)	Obiettivo: Supporto alla creazione e alla crescita d'impresa Indicatore: Volume di accessi ai punti/sportelli nuova impresa
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	X	X
Sistema di contabilità analitica	X	X
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di 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	X 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	X Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	X 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

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.

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 tempestiva
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	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
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	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
Bandi di gara e contratti	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____

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 e 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 e 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	_____ 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

		<input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro				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 raccoglierne i giudizi	NO	Non in modo automatico
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	