Camera di Commercio
Teramo

Camera di Commercio di Teramo

RELAZIONE ANNUALE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DELLA VALUTAZIONE, DELLA TRASPARENZA ED INTEGRITA' DEI CONTROLLI INTERNI

A CURA DELL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE
della CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TERAMO

INTRODUZIONE

Nel rispetto delle funzioni attribuite all'Organismo Indipendente di Valutazione (di seguito OIV) da parte della normativa di riferimento "La Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza ed integrità dei controlli interni" (di seguito Relazione) costituisce il risultato principale dell'attività di monitoraggio che viene realizzata in itinere da parte dell'OIV sul corretto funzionamento del sistema dei controlli interni e del Ciclo di gestione della performance; rappresenta, altresì, guida al miglioramento continuo.
Il momento di redazione della Relazione si presenta come l'occasione per proseguire nel meccanismo virtuoso di allineamento del Ciclo di gestione della performance agli interventi di miglioramento indicati durante l'anno da parte dell'OIV mediante l'osservazione nel tempo dell'evoluzione dello stesso. Il presente documento fa riferimento ad una complessiva analisi svolta relativamente all'anno 2013 e in parte sul 2014, limitatamente alle attività fino ad oggi svolte, evidenziando eventuali criticità e miglioramenti concernenti il ciclo avviatosi con l'ultimo piano adottato.
Le attività di monitoraggio da parte dell'OIV e di guida al corretto sviluppo del Ciclo di gestione della Performance, svoltesi durante l'intera annualità di riferimento come formalizzate nei verbali di seduta dell'OIV, predisposti durante l'anno, servono a:

- evidenziare i punti di forza, da presidiare in modo continuo;
- chiarire i punti di debolezza sui quali intervenire;
- prevedere investimenti anche in termini di passaggio e crescita culturale.

La presente Relazione intende fornire un giudizio sintetico della coerenza delle metodologie e delle prassi operative con quanto definito dalla normativa di riferimento, estesa alle Linee Guida dell'Unione delle Camere di Commercio Nazionale (UCN) ed alle Delibere CIVIT n.4/2012 e n.23/2013, secondo un formato snello, chiaro e di facile intellegibilità e rispondendo ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato.

La Relazione riassume gli esiti di due diverse tipologie di analisi:

- la prima ha come oggetto i documenti previsti dal Ciclo di gestione della performance, vale a dire il Piano della Performance, il Sistema di misurazione e valutazione della performance, il Piano di prevenzione della corruzione ed il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;

- la seconda ha come oggetto il funzionamento del Sistema dell'Ente, ovvero dell'intero impianto (struttura e funzionamento) che consente il corretto svolgersi del Ciclo di gestione della performance.

Nella redazione della presente Relazione l'OIV basa la propria osservazione sulla documentazione prodotta e resa pubblica in regime di trasparenza oltre che sugli strumenti gestionali, con forma softwaristica o documentale (supporto per lo sviluppo dei sistemi di misurazione e valutazione).

La presente Relazione dovrà essere pubblicata, a cura della struttura tecnica della Camera di Commercio di Teramo a supporto dell'OIV, in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione trasparente".

LA RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA

Presentazione

A. Performance organizzativa
2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target
2.1.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa
2.1.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa

B. Performance individuale
2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target
2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale
2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale
2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)
2.4 Infrastruttura di supporto
2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

D. Infrastruttura di supporto

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

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

A. PEFORMANCE ORGANIZZATIVA

Premessa

Il Sistema di misurazione e valutazione della Performance, approvato dalla Giunta camerale della CCIAA con proprio provvedimento n. 199 del 29.12.2011 e successive modifiche ed integrazioni, deve rispettare i seguenti requisiti minimi enunciati dalla Delibera n. 89/2010 della CIVIT :

a) chiara definizione degli obiettivi;

b) presenza di indicatori di outcome tra gli indicatori relativi ad obiettivi che hanno un impatto su stakeholder esterni;

c) specificazione dei legami tra obiettivi, indicatori e target;

d) caratterizzazione degli indicatori secondo le schede e i test proposti dalla CIVIT;

e) rilevazione effettiva della performance, secondo la frequenza e le modalità definite nello schema di caratterizzazione degli indicatori.

Il piano sviluppa gli obiettivi strategici a partire dalla mappa strategica in ottica multidimensionale, e gli obiettivi operativi a livello di area dirigenziale.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dall'ente prevede un processo di monitoraggio con cadenza semestrale che, anche nell'anno 2013, è stato supportato da uno specifico software, "Saturno", messo a disposizione da Infocamere.

Per gli indicatori, tale sistema prevede la predisposizione di schede anagrafiche nelle quali vengono riportate le informazioni circa la descrizione, l'unità di misura, l'algoritmo di calcolo, la tipologia, ecc.

L'ente ha provveduto ad un allineamento progressivo alla normativa, prevedendo il miglioramento del processo di misurazione della performance organizzativa. In particolare, nel 2013, è stato avviato il progetto di Benchmarking, strumento che consente di scongiurare il ricorso all'autoreferenzialità quale logica di apparente miglioramento, fornendo invece la possibilità di individuare, sulla base del confronto, i migliori livelli di servizio da raggiungere nella definizione dei percorsi di programmazione strategico-operativa.

Sul versante della completezza ed idoneità del Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale della CCIAA rispetto alle disposizioni di legge, alle delibere della CIVIT ed alle linee guida di Unioncamere, l'OIV è in grado di affermare che il documento, risulta sufficientemente adeguato.

2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e *target*

Finalità della sezione

In base a quanto previsto dalle delibere CIVIT n.4/2012 e n.23/2013, in questa sezione, l'OIV è tenuto ad esprimere una valutazione circa l'**applicazione** dei **criteri** minimi di definizione del **Sistema** di misurazione e valutazione come enunciati nella delibera n. 89/2010:

- chiara definizione degli obiettivi;
- presenza consistente di indicatori di *outcome;*
- specificazione di legami tra obiettivi, indicatori e *target*;
- caratterizzazione degli indicatori e *target* secondo le schede anagrafiche e relativi test di qualità e fattibilità proposti dalla CiVIT;
- rilevazione effettiva della *performance* secondo la frequenza e le modalità degli schemi di caratterizzazione degli indicatori.

L'OIV è tenuto a esprimere una valutazione sul livello di coerenza degli obiettivi dell'amministrazione formulati nel Piano della *performance* con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto:

- 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 e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;

- confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione;
- correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

La verifica da parte dell'OIV deve concentrarsi più che sul merito delle scelte operate dall'amministrazione, sulle **modalità** di **svolgimento del processo** di definizione degli obiettivi. Per esempio, per esprimere un giudizio sulla rilevanza o meno, è utile verificare se il processo di definizione degli obiettivi sia stato svolto con un appropriato coinvolgimento degli *stakeholder* principali. Analogamente, per definire se gli obiettivi sono correlati alle risorse disponibili, è opportuno verificare se siano state effettuate adeguate analisi di congruità. In altri termini, l'OIV dovrà valutare le modalità di funzionamento effettivo del sistema, ma non dovrà esprimere giudizi di valore circa le priorità politiche o altri ambiti in cui le scelte di merito competono al vertice politico-amministrativo.

L'OIV è altresì tenuto a verificare la coerenza degli obiettivi di trasparenza indicati nel Piano con quelli indicati nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.
L'OIV esprime una valutazione sull'intero processo relativo alla *performance* organizzativa con riferimento alla fase di definizione degli obiettivi, alla misurazione in corso d'anno e alla valutazione finale dei risultati.
Per la fase di definizione degli obiettivi, l'OIV valuta come i processi posti in essere dall'amministrazione siano idonei a garantirne la rispondenza con i requisiti metodologici definiti dall'art. 5 del D.Lgs. n.150/2009.
Per la fase della misurazione, 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).**
In un'ottica di graduale miglioramento e condivisione dello spirito della riforma, l'OIV evidenzia, inoltre, le eventuali modifiche apportate a tali processi rispetto a quanto riscontrato nelle sue precedenti Relazioni.

Stato. Il "Ciclo di gestione della performance" prende l'avvio con la fase di pianificazione strategica. L'attività di pianificazione strategica si concretizza nella realizzazione del Programma Pluriennale, della Relazione Previsionale e Programmatica, delle Relazioni ai Bilanci di Previsione e del Piano Triennale della Performance che contiene la Mappa Strategica e il Cruscotto Indicatori. Il tutto nel rispetto della tempistica prevista dal sistema.
Il processo di pianificazione prende avvio con la Relazione Previsionale e Programmatica per essere concluso nel mese di gennaio con l'approvazione del Piano triennale della Performance.
Per la Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa l'Ente assicura la multidimensionalità della performance mediante la declinazione della Vision dell'Ente in Linee strategiche e relativi obiettivi strategici afferenti alle diverse aree strategiche individuate dall'Ente. Tutti gli obiettivi strategici sono legati a specifici indicatori dotati di formula ed algoritmo di calcolo. Per ogni indicatore viene individuato lo stato di partenza ed i target attesi in ogni anno del triennio di riferimento del piano.
Non sono stati ancora individuati gli indicatori di outcome per misurare l'impatto sul territorio delle azioni strategiche della CCIAA. La loro definizione, in attesa del documento che sarà predisposto da apposita commissione di studio istituita presso Unioncamere, nel capitolo del piano della performance relativo alle Azioni per il miglioramento del ciclo di gestione della performance e del processo di pianificazione è prevista per il 2015.

Per quanto riguarda la performance organizzativa, le fasi della sua misurazione e valutazione seguono quanto disciplinato in sede di Sistema di Misurazione e valutazione.
Nel piano della performance, in corrispondenza di ogni ambito di misurazione definito dall'art. 8 del D.lgs n.150/2009, sono definiti degli obiettivi di performance organizzativa che, attraverso il cascading degli obiettivi, sono collegati con la performance individuale ed assicurano la valorizzazione del contributo del personale camerale al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Elementi di attenzione Sebbene l'Ente adotti un approccio partecipativo ai fini della pianificazione strategica, appare opportuno massimizzarne l'efficacia anche per rafforzare il livello di commitment da parte degli organi di indirizzo. Vista l'esigenza di potenziare il ruolo dell'Ente camerale a supporto del tessuto economico - locale, nonché di accrescere la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dell'utente finale, appare necessario potenziare l'analisi del contesto esterno per la rilevazione dei bisogni degli stakeholder attraverso un coinvolgimento diretto degli stessi.
E' necessario segnalare un maggiore sviluppo di questi quali risultato del legame esistente tra quanto rilevato in termini di analisi del contesto e quanto pianificato a livello di ente.
L'OIV analizzando il Piano della Performance 2012-2014 e confrontandolo con il Piano della Performance 2012-2014 (Aggiornamento 2013) rileva che, nel processo di definizione degli obiettivi strategici, con i relativi indicatori e target, vi è piena coerenza rispetto a quanto pianificato l'anno precedente e che è presente un processo di rolling. Tale processo si evince anche dalla presenza di indicatori che dimostrano una certa continuità con il

passato e che evidenziano il miglioramento da conseguire con l'individuazione di target che risultano migliorativi rispetto al trend storico.
L'OIV rileva che l'attribuzione delle risorse, nel Piano della Performance, viene effettuata a livello di programmi e rappresentano i costi diretti previsti per il loro conseguimento.
Inoltre occorre evidenziare che nel Piano, in corrispondenza dell'area Strategica Trasparenza, sono stati individuati degli obiettivi strategici ed operativi perfettamente aderenti con le azioni programmate nel Piano per la trasparenza e l'integrità.

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.	
Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti3.	
A.PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	□ Nessuna □ Mensile □ Trimestrale **X Semestrale** □ Altro_____
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	□ Organo di vertice politico-amministrativo **X Dirigenti di I fascia e assimilabili** □ Dirigenti di II fascia e assimilabili □ Stakeholder esterni **X Altro OIV**
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	□ Si, modifiche agli obiettivi strategici □ Si, modifiche agli obiettivi operativi **X Si, modifiche agli obiettivi strategici e operativi** □ No, nessuna modifica □ No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno

2.1.2 Misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

Per quanto riguarda la performance organizzativa, le fasi della sua misurazione e valutazione seguono quanto disciplinato in sede di Sistema di Misurazione e valutazione.

I monitoraggi avvengono con cadenza semestrale attraverso il sistema messo a disposizione da Infocamere ed i dati utilizzati presentano lo stesso grado di tempestività ed affidabilità degli altri elementi raccolti per la misurazione e valutazione degli altri obiettivi.

2.1.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

Finalità della sezione

L'OIV deve qui valutare l'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa. Più nel dettaglio, occorre valutare:

- i vantaggi e le maggiori criticità legati all'implementazione del **modello di misurazione** utilizzato dall'amministrazione nel piano della performance;
- il grado di **chiarezza** della definizione degli obiettivi e del *cascading* degli obiettivi per i diversi livelli organizzativi;
- il grado di **condivisione** della metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa: a tale fine l'OIV può utilizzare, se disponibili, anche le risultanze dell'indagine sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico;
- il grado di **efficacia** degli strumenti di rappresentazione della *performance,* incluse le rappresentazioni visuali della strategia (es. le mappe strategiche) e i sistemi di reportistica (es. i cruscotti della *perfomance* con obiettivi, indicatori e *target*), tenendo conto del loro livello di utilizzazione all'interno dell'amministrazione.

Rispetto agli aspetti sopra indicati, è possibile rilevare quanto segue:
- il modello di misurazione utilizzato dall'amministrazione non presenta criticità significative;

- con il piano della performance approvato per l'anno 2013 è stato migliorato il livello di chiarezza nella definizione degli obiettivi e del cascanding degli obiettivi per i diversi livelli organizzativi;

la metodologia di misurazione e valutazione della performance organizzativa è stata illustrata al personale, sia nel corso di appositi incontri che nei colloqui individuali, iniziali ed intermedi.

- il sistema messo a disposizione da Infocamere consente un sufficiente grado di efficacia della rappresentazione del livello di conseguimento della performance.

B.PERFORMANCE INDIVIDUALE

Finalità della sezione

L'OIV esprime una valutazione sul processo relativo alla *performance* individuale.
Per la *fase di 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).**
l'OIV ne analizza lo svolgimento, l'adeguatezza delle modalità di comunicazione e l'esito, in termini di differenziazione dei giudizi.
Inoltre, allo scopo di valutare il grado di *condivisione del Sistema di misurazione e valutazione della performance* individuale, l'OIV prende in considerazione l'avvio di eventuali procedure di conciliazione. L'OIV 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, per fornire un giudizio sull'impatto di tale Sistema sull'accrescimento delle competenze individuali, l'OIV valuta la congruità dei processi formativi e dei piani di miglioramento individuali adottati.
Con riferimento all'applicazione dei sistemi premiali, l'OIV fornisce invece le proprie valutazioni in occasione del monitoraggio sull'applicazione degli strumenti di valutazione della *performance* individuale, da effettuarsi entro il 30 novembre .
In un'ottica di graduale miglioramento e condivisione dello spirito della riforma, l'OIV evidenzia le eventuali modifiche apportate a tali processi rispetto a quanto riscontrato nelle sue precedenti Relazioni.

L'OIV deve esprimere un giudizio in relazione al collegamento tra gli obiettivi individuali e quelli organizzativi, alle modalità con cui è avvenuta l'assegnazione degli obiettivi individuali, al grado di utilizzo delle schede di valutazione (fornendo indicazioni quantitative sul punto), differenziando opportunamente tra dirigenti e personale non dirigenziale.

2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Stato. Gli obiettivi individuali sono così strutturati:
La performance individuale è collegata alla performance dell'ente, al Segretario Generale ed ai Dirigenti vengono assegnati gli obiettivi operativi dell'Ente relativi alle proprie aree di competenza.Gli obiettivi operativi sono declinati in azioni ed attività. Ai responsabili di Unità organizzativa sono stati assegnati gli obiettivi/AZIONI propri dell'U.O. di appartenenza;
Ai singoli collaboratori vengono assegnati specifici obiettivi individuali e/o di gruppo ovvero le azioni individuate in corrispondenza degli obiettivi operativi assegnati alla U.O di appartenenza.
Con questa procedura si è creato un collegamento che parte dall'Ente e arriva fino al singolo dipendente.
Gli obiettivi operativi e le azioni riguardano un arco temporale di un anno, ovvero l'annualità in programmazione ed individuano attività funzionali al conseguimento degli obiettivi strategici. La loro misurazione avviene, rispettivamente, sulla base di indicatori di output e di risultato e di indicatori che misurano il rispetto di scadenze e lo stato di svolgimento delle attività
La retribuzione di risultato e la produttività si attribuiscono sulla base delle risultanze del processo di valutazione della performance individuale.

2.2.2 Misurazione e valutazione della *performance* individuale

Finalità della sezione

Si richiede all'OIV di valutare le modalità di svolgimento del **monitoraggio** nel corso dell'anno e della raccolta dei dati ai fini della misurazione; le modalità della **comunicazione della valutazione** finale al valutato, differenziando opportunamente tra dirigenti e personale non dirigenziale; l'effettiva capacità dei valutatori di differenziare i giudizi, anche mediante opportune indicazioni quantitative circa tale differenziazione.

Inoltre, si chiede di valutare le modalità di attribuzione dei **livelli di performance** ai sensi dell'art. 19, comma 1, del decreto con riferimento anche ai trattamenti di casi di *ex-aequo* e di eventuali deroghe alle fasce ex. art. 19 del decreto a seguito di contrattazione integrativa.

Qualora le valutazioni non siano state ancora concluse, nella Relazione va indicato lo stato del procedimento e la disciplina delle fasi non ancora completate.
Stato. Preliminarmente occorre precisare che, al momento, sono ancora in corso le procedure di valutazione delle performance relativa all'anno 2013. In linea generale, anche con riferimento alle valutazioni effettuate nel corso degli anni passati, ovvero per il 2012, è possibile evidenziare quanto segue:
- condizione per l'accesso alla retribuzione di risultato ed alla produttività è il conseguimento di un livello di performance organizzativa almeno pari al 60%;
- la valutazione avviene sulla base di tre elementi: grado di conseguimento degli obiettivi individuali e/o di gruppo; grado di conseguimento degli obiettivi assegnati all'unità organizzativa di riferimento ; competenze professionali. Tali elementi concorrono alla determinazione della Performance Individuale con pesi diversi a seconda della categoria di appartenenza del dipendente.
- L'andamento della performance individuale è già opportunamente rappresentato in sede di monitoraggio e di effettuazione dei colloqui intermedi. In tali momenti il valutatore rappresenta le eventuali criticità e fornisce gli opportuni suggerimenti.
- Il livello di differenziazione dei giudizi, per le diverse categorie di personale è adeguatamente rappresentato nella relazione sulla performance. In particolare, nel corso del 2013, a nessun dipendente (dirigenti e non dirigenti) è stato assegnato il punteggio massimo e si sono avuti dei casi in cui non è stato riconosciuto il 100% della produttività erogabile coì come rappresentato nel prospetto che segue:

GRADO DI DIFFERENZIAZIONE DEI GIUDIZI SUL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI 2012					
A) PERSONALE DIRIGENTE					
VOTO	VOTO	VOTO 85	VOTO 98		
MIN 85	MAX 98	n.2 unità	n. 1 unità		
B) TITOLARI DI P.O.					
VOTO	VOTO	VOTO 91,00			
MIN 91	MAX 91	n.5 unità			
X) DIPENDENTI					
VOTO	Voto	Voto	Voto	Voto	
MIN 69	MAX 88	Da 69 a 73_ n.4 unità	Da 81 a 84 n.2 unità	Da 86 a 87 n.34 unità	Da 88 n.4 unità

2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* individuale

Finalità della sezione

L'OIV deve valutare l'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* individuale. Più nel dettaglio, occorre considerare:

- il grado di **condivisione** della metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* individuale ai diversi livelli organizzativi, a partire dai dirigenti apicali fino al personale non dirigenziale, e tra gli *stakeholder* interni (es. organizzazioni sindacali); a tale fine l'OIV può utilizzare, se disponibili, anche le risultanze dell'indagine sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico;
- il grado di condivisione del legame tra la valutazione e i sistemi premiali; a tal fine, l'OIV può tener conto di eventuali attivazioni di **procedure di conciliazione**, del relativo esito e del loro allineamento rispetto ai criteri definiti nel Sistema, riportando anche opportune indicazioni quantitative.
- l'adeguatezza delle modalità di **comunicazione** della metodologia di misurazione e valutazione della *performance* individuale all'interno dell'amministrazione.

Stato. Il Sistema di Misurazione e Valutazione adottato dalla Camera di Commercio è stato condiviso con i diversi livelli organizzativi, a partire dai dirigenti apicali fino al personale non dirigenziale, e tra gli *stakeholder* interni (es. organizzazioni sindacali). Nel periodo della sua adozione non sono state attivate procedure di conciliazione.
Il sistema di misurazione e valutazione è stato adeguatamente illustrato a tutto il personale nel corso di appositi incontri e regole fondamentali sono ribadite in occasione dell'assegnazione degli obiettivi e dei colloqui intermedi di valutazione.

2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

Finalità della sezione

Si richiede all'OIV di esprimere un giudizio sul processo di funzionamento del Sistema di valutazione sulla base delle evidenze raccolte riguardanti non solo le fasi e i tempi in cui si articola il ciclo della *performance*, ma anche a) il ruolo dei soggetti coinvolti, con specifico riferimento a quello svolto **dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo**, dalla **dirigenza di vertice**, dalla **dirigenza** e dal **personale**, dall'**OIV** e dalla **Struttura Tecnica Permanente** nonché b) i rapporti tra tali soggetti.
Stato. Il sistema di misurazione e valutazione definisce chiaramente le fasi in cui si articola il ciclo di gestione della performance ed il ruolo ed i rapporti tra i soggetti coinvolti

2.4 Infrastruttura di supporto

Finalità della Sezione

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*.

Stato. I dati vengono raccolti attraverso apposite schede trasmesse ai Dirigenti ed ai Titolari di PO nei tempi stabiliti nel Sistema di Misurazione e valutazione. In tali documenti sono rappresentati gli indicatori da monitorare in corrispondenza di ciascun obiettivo strategico/operativo e di ciascuna azione assegnata alla propria unità organizzativa. I dati sono rilevati dai titolari di P.O., validati dal Dirigente di riferimento e trasmessi all'Ufficio incaricato del controllo di gestione nei tempi stabiliti dal Sistema di Misurazione e valutazione dell'Ente.
L'ufficio incaricato del controllo di gestione procede all'inserimento dei dati raccolti nel sistema Saturno messo a disposizione da Infocamere ed all'elaborazione dei report. Segnala eventuali sensibili scostamenti rispetto al target atteso, valuta insieme ai titolari di PO ed ai Dirigenti le motivazioni che hanno determinato tale situazione e verifica la necessità di proporre all'OIV eventuali modifiche dei target previsti.

L'Ufficio Controllo di gestione, inserito nell'Area Economico – Finanziaria in posizione di staff al Segretario Generale, fornisce supporto all'Ente nella realizzazione del Ciclo di gestione della performance, che si concretizza nelle fasi di pianificazione strategica, programmazione e controllo, misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale e di rendicontazione e trasparenza, ed assicura l'indirizzo, il coordinamento ed il controllo dell'operato della Camera di Commercio.
Sovrintende agli adempimenti correlati alle citate fasi supportando la direzione e gli uffici nelle attività di competenza, utilizzando le metodologie e gli strumenti più opportuni. Coordina la corretta rilevazione dei dati/informazioni da parte degli uffici. Misura e controlla lo stato di attuazione di attività ed obiettivi, al fine di constatare i risultati raggiunti sotto il profilo dell'efficienza, efficacia ed economicità.
Fornisce supporto all'OIV - curandone anche la Segreteria - che è chiamato a svolgere i compiti assegnati dalla legge e dal Regolamento camerale.
Con riguardo alla definizione dell'OIV, la Camera di Commercio di **T**eramo ha assicurato continuità al funzionamento dell'Organo di Valutazione Strategica (OVS) attribuendo ai componenti dell'OVS, dal 2011, delle funzioni attribuite dal D.Lgs. 150/2009 all'OIV per l'applicazione dei principi della riforma, come disciplinate dall'art. 14 del Decreto stesso.

2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Finalità della Sezione

L'OIV è tenuto a valutare l'efficacia del Sistema nell'orientare i comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza, nonché le **decisioni** di carattere **strategico** e/o operativo nell'ambito dell'aggiornamento del Piano dell'anno successivo al fine di **migliorare la *performance*** organizzativa ed individuale.

Si richiede, inoltre, di riferire circa l'utilizzo effettivo degli strumenti del Sistema per la promozione delle pari opportunità ed eventualmente del benessere organizzativo all'interno dell'amministrazione formulando un giudizio.
Stato. I risultati del monitoraggio del piano nonché le eventuali proposte di aggiornamento vengono tempestivamente sottoposti all'esame ed all'approvazione degli organi di indirizzo amministrativo e rappresentano i documenti base per il miglioramento l'aggiornamento del Piano dell'anno successivo e, conseguentemente, della performance organizzativa ed individuale. Per quanto riguarda la promozione delle pari opportunità occorre precisare che l'Ente non ha ancora effettuato delle indagini dirette a misurare il benessere organizzativo mentre ha proceduto alla nomina del CUG ed all'approvazione del Piano delle Azioni Positive.

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 (IL SEGRETARIO GENERALE)	1 (IL SEGRETARIO GENERALE)	□ 50% - 100% □ 1% - 49% **X 0%**	□ 50% - 100% □ 1% - 49% **x 0%**
Dirigenti di II fascia e assimilabili	2	2	□ 50% - 100% □ 1% - 49% **x 0%**	□ 50% - 100% □ 1% - 49% **x 0%**
Non dirigenti	50	50	**x 50% - 100%** □ 1% - 49% □ 0%	**x 50% - 100%** □ 1% - 49% □ 0%

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	**No**	**(se no) motivazioni**
Dirigenti di I fascia e assimilabili	X	□	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	X	□	
Non dirigenti	X	□	

C. PROCESSI SU ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Finalità della sezione
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).**

Stato. Il processo di misurazione e valutazione viene attuato dall'Ente assicurando il puntuale rispetto delle fasi e dei tempi previsti nel sistema di misurazione a valutazione nonché il coinvolgimento dei soggetti interessati. Rispetto alla prima stesura del documento, l'Ente ha proceduto ad un primo aggiornamento del cronoprogramma al fine di assicurare una migliore efficacia e snellezza del procedimento. Nel processo di attuazione del ciclo di gestione della performance è assicurata un'assidua ed efficacie collaborazione tra i Titolari di PO, i Dirigenti ed il referente della Struttura Tecnica Permanente.

Le informazioni richieste in tale sezione sono rappresentate con l'ausilio della tabella che segue, ovvero con l'allegato 1 Sezione D della delibera CIVIT n.23/2013.

C. Processo di attuazione del ciclo della *performance* Struttura Tecnica Permanente (STP)	
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) 2
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto) 2
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	1
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	1
C.3 Indicare il costo annuo della STP distinto in:	
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne[4])	73.644
Costo di eventuali consulenze	0
Altri costi diretti annui	2.073
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)	□ la STP ha un numero adeguato di personale **X la STP ha un numero insufficiente di personale** **X la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale** □ la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale **X la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico** □ la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

D. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

Finalità della Sezione

L'OIV esprime una valutazione sull'adeguatezza dei sistemi informativi e informatici a supporto del funzionamento del ciclo della *performance* **(Allegato 1 sezione D).** In particolare, l'OIV riferisce sui sistemi utilizzati per la misurazione della *performance*, indicando il ruolo svolto a supporto di tale processo e il loro grado di diffusione presso le strutture dell'amministrazione. A tal proposito, l'OIV evidenzia casi di copertura parziale, dando specifica indicazione della loro estensione presso le sedi territoriali. Tra tali sistemi informativi, specifica rilevanza è data al sistema di controllo di gestione e al sistema di controllo strategico, nonché ai sistemi di contabilità generale e analitica. Infine, particolare attenzione viene dedicata alle modalità di interazione tra tali sistemi, al fine di verificare il grado di integrazione tra il ciclo di bilancio il ciclo della *performance*.

D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici			
D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	1		
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:	**X 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?	**Automatica**	**Manuale**	**Nessuna**
Sistema di contabilità generale	□	X	□
Sistema di contabilità analitica	□	□	□
Protocollo informatico	□	□	□
Service personale del Tesoro (SPT)	□	□	□
Sistema informatico di gestione del personale	□	□	□
Altro sistema,_____	□	□	□
Altro sistema,_____	□	□	□
Altro sistema,_____	□	□	□
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	□

Altro sistema,_____	□	□	□
Altro sistema,_____	□	□	□
D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici □ Si x No		Indicatori ob. operativi □ Si **x No**
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore			
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	□		□
Altro sistema,_____	□		□

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

Finalità della sezione

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.
In particolare, l'OIV si focalizza sui seguenti aspetti:

sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati;
- modello organizzativo di raccolta e pubblicazione dei dati;
- sistema di monitoraggio della pubblicazione dei dati;
- sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente".

L'analisi riguarda non solo le strutture centrali, ma anche tutte le articolazioni organizzative, periferiche o meno. Ciò consentirà di definire in dettaglio i flussi informativi che da tutti gli uffici conducono i dati alla pubblicazione sui siti istituzionali.
Laddove non dovesse disporre di un livello approfondito di conoscenza circa i sistemi informativi e informatici, l'OIV è invitato a raccogliere informazioni dal Responsabile della trasparenza e dai dirigenti coinvolti nel processo di archiviazione, raccolta, trasmissione e pubblicazione dei dati.
La ricognizione dei sistemi informativi e informatici sarà effettuata compilando un questionario disponibile **nell'Allegato 1 sezione E.**

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma				
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti6 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	□ Archivio cartaceo **X Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono** □ Banca dati unica centralizzata	**X Trasmissione telematica** □ Consegna cartacea □**Comunicazione telefonica** □ Altro (specificare)	**X Inserimento manuale** □ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio □ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito □ Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

Consulenti e collaboratori	□ Archivio cartaceo □ Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono **Xbanca dati unica centralizzata**	**X Trasmissione telematica** □ Consegna cartacea □ Comunicazione telefonica □ Altro (specificare)	□ Inserimento manuale □ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio □ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito **X Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata**	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Dirigenti	□ Archivio cartaceo □ Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono **X Banca dati unica centralizzata**	**XTrasmissione telematica** □Consegna cartacea □ Comunicazione telefonica □ Altro (specificare)	**X Inserimento manuale** □ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio □ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito □ Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	□ Archivio cartaceo □ Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono **X Banca dati unica centralizzata**	**X Trasmissione telematica** □ Consegna cartacea □ Comunicazione telefonica □ Altro (specificare)	□ Inserimento manuale □ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio □ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito **x Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata**	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di concorso	□ Archivio cartaceo □ Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono **X Banca dati unica centralizzata**	**X Trasmissione telematica** □ Consegna cartacea □ Comunicazione telefonica □ Altro (specificare)	**x Inserimento manuale** □ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio □ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	□ Archivio cartaceo X **Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono** □ Banca dati unica centralizzata	**X Trasmissione telematica** □ Consegna cartacea □ Comunicazione telefonica □ Altro (specificare)	**X Inserimento manuale** □ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio □ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito □ Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

Bandi di gara e contratti	□ Archivio cartaceo □ Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono **X Banca dati unica centralizzata**	**X Trasmissione telematica** □ Consegna cartacea □ Comunicazione telefonica □ Altro (specificare)	□ Inserimento manuale □ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio □ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito **X Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata**	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	□ Archivio cartaceo □ Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono **X Banca dati unica centralizzata**	**X Trasmissione telematica** □ Consegna cartacea □ Comunicazione telefonica □ Altro (specificare)	□ Inserimento manuale □ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio □ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito **X Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata**	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

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

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

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Responsabile della pubblicazione		No
Consulenti e collaboratori	Dirigenti		Si Obbligo di legge
Dirigenti	Responsabile della pubblicazione		No
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Responsabile della pubblicazione		Si Obbligo di legge
Bandi di concorso	Segretario Generale		Si Obbligo di legge
Tipologia Procedimenti	Responsabile della pubblicazione		No
Bandi di gara e contratti	Dirigenti		Si Obbligo di legge
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Dirigenti		No

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 detentrice del singolo dato	**Xsì** □No	**xSì** □No	□Sì **xNo**	□Sì **xNo**	**XSì** □No
Responsabile della comunicazione (laddove presente) non c'è tale figura	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente) non c'è tale figura	□Sì□No	□Sì □No	XSì □No	XSì □No	□Sì □No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente) NON C'E' TALE FIGURA	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No
Responsabile della trasparenza	□Sì **xNo**	□Sì **Xno**	□Sì □No	**XSì □No**	**XSì □No**
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No	**XSì □No**	□Sì □No
OIV	□Sì **XNo**	□Sì **Xno**	□Sì **XNo**	□Sì **XNo**	**XSì** □No
Altro soggetto (specificare quale)	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □No	□Sì □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	**X Avvenuta pubblicazione dei dati X Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati**	**Xattraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati** □ In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico **XVerifica su sito** □ **Altro**	**Xsulla totalità dei dati** □ su un campione di dati	□ trimestrale □ semestrale ***X annuale*** □ altro	Pubblicazione sul sito e trasmissione ad ANAC	nulla

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"		
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi		
	Presenza	**Note**
	Sì/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	Si	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	NO	in corso di attivazione
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	NO	in corso di attivazione
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	NO	in corso di attivazione
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	NO	in corso di attivazione

Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	NO	in corso di attivazione
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	NO	in corso di attivazione
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	NO	in corso di attivazione
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	in corso di attivazione
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	NO	in corso di attivazione
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	NO	in corso di attivazione

F. DEFINZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Finalità della Sezione

Nella presente sezione deve essere effettuata una valutazione sul processo di **definizione** degli *standard* di qualità, con particolare riferimento al grado di coinvolgimento degli *stakeholder*.

Va altresì valutato il processo di **gestione** degli *standard* di qualità, con particolare riferimento alle modalità con cui sono state svolte le indagini sulla soddisfazione dell'utenza e adottate le soluzioni organizzative per la gestione di reclami e delle *class action*.

Qualora non siano stati ancora definiti gli *standard* di qualità, gli OIV dovranno riferire sui motivi addotti dall'amministrazione per giustificare questa omissione e sulle iniziative eventualmente in corso per ovviarvi.
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).**

Stato. Rispetto alla definizione degli standard di qualità, occorre precisare quanto segue. Nei piani della performance, in relazione all'ambito di misurazione relativo alla qualità dei servizi, inizialmente si è proceduto al monitoraggio degli standard dei servizi definiti da norme, nel 2012 è stata definita ed approvata la Carta dei Servizi e, dal 2013, è stato avviato il monitoraggio e l'aggiornamento di tale documento. Le misurazioni per il controllo della qualità dei servizi erogati avvengono con cadenza semestrale, unitamente al monitoraggio del piano e riguardano tutti i servizi rappresentati nella Carta dei Servizi. L'Ente ha proceduto altresì all'attivazione di un sistema di gestione ON – LINE dei reclami gestito dall'URP. Manca ancora l'adozione di misure organizzative per la gestione delle *class action*.

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

G. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Finalità della Sezione

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'esprimere tale valutazione, elementi significativi possono derivare da modifiche apportate al processo di definizione del Piano, nonché dalle problematiche incontrate in sede di monitoraggio della *performance*. Per esempio, con riferimento alla Relazione sul funzionamento da redigere nel 2013, l'OIV esprime una valutazione sull'efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione alla luce dell'andamento della gestione 2012 e di eventuali modifiche al processo di pianificazione e di definizione degli obiettivi 2013.

Stato. I risultati del sistema di misurazione e valutazione emergono dalla fase di rendicontazione. Tale ultima fase, infatti, rappresenta l'attività che l'Ente pone in essere per rappresentare il livello di performance raggiunto durante il periodo di riferimento e portare i propri interlocutori (interni e esterni) a conoscenza delle attività svolte e dei risultati raggiunti.

I destinatari dei processi di rendicontazione sono quindi:

- gli organi di indirizzo politico amministrativo;
- personale;
- cittadini e altri stakeholder esterni.

I flussi informativi e gli strumenti di comunicazione sono differenziati in funzione delle attese informative e degli interessi degli stakeholder.

Strumento di rendicontazione esterna la Relazione sulla Performance, così come la Relazione sui risultati, che evidenzia i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati.

I documenti di rendicontazione interna ed esterna vengono redatti entro i termini previsti dal sistema di misurazione e valutazione della performance e ad essi si dà adeguata pubblicità in ottica di trasparenza.

I risultati del sistema di misurazione e valutazione, fin dal primo anno di applicazione del D. Lgs n.150/2009, hanno rappresentato gli elementi utili per il miglioramento dei documenti e del processo di programmazione, pianificazione e controllo. In primo luogo occorre rilevare che, già nel corso dell'anno, si procede all'aggiornamento del piano sulla base dei risultati emersi con la predisposizione del primo report semestrale. Inoltre rispetto alla prima stesura del Piano, l'Ente ha attivate diverse azioni di miglioramento soprattutto per quanto riguarda i seguenti elementi:

- La definizione degli obiettivi strategici e dei relativi indicatori e target infrannuali;
-La definizione e correlazione degli obiettivi operativi con gli obiettivi strategici;
-La definizione degli obiettivi di performance organizzativa cercando di interessare tutti gli ambiti di misurazione stabiliti dalla normativa.

I risultati del monitoraggio complessivo del piano ovvero la Relazione sulla performance rappresenta il documento di riferimento per la programmazione dell'anno successivo.

Durante l'anno e nella fase di rendicontazione viene predisposto sia il report sul controllo strategico che il report operativo. Il primo consente, nella fase di pianificazione, la verifica della congruità delle scelte operate; nella fase di attuazione dei programmi, l'evidenziazione delle esigenze di modifica da apportare alle linee di indirizzo e ai documenti di programmazione; nella fase finale del ciclo della performance l'individuazione degli elementi per consentire di intervenire sulle criticità o per modificare la pianificazione strategica di lungo periodo. Quindi, trattandosi di una attività da svolgere in maniera strutturata, queste valutazioni sono presenti all'interno del documento di validazione della Relazione sulla Performance e all'interno della presente relazione.

Si raccomanda un maggior coinvolgimento degli stakeholder anche attraverso l'organizzazione delle giornate della trasparenza.

Il Piano, pubblicato sulla sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale della Camera di commercio, rappresenta il documento programmatico triennale in cui, in coerenza con le risorse assegnate, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i target, che rappresentano gli elementi fondamentali su cui si baserà a consuntivo la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance dell'Ente. Nel Piano sono presenti, altresì, le informazioni sulla Camera di commercio, sul contesto esterno ed interno, sul mandato istituzionale e mission, le fasi, i soggetti e i tempi, il processo di redazione del Piano della Performance.

Così come avvenuto per il 2012, la misurazione della performance del 2013 è stata avviata con un nuovo strumento informatico messo a disposizione da Infocamere, che consente di acquisire periodicamente gli elementi

utili a verificare il conseguimento dei target e di ottenere report graficamente in grado di evidenziare il livello di raggiungimento degli obiettivi.
Il monitoraggio, come descritto nel Sistema di misurazione e valutazione della performance, prevede una periodicità semestrale. I dati di monitoraggio vengono raccolti entro le scadenze previste nel sistema di misurazione e valutazione. La verifica dei dati inseriti dai vari responsabili di U.O. viene effettuata dall'ufficio Controllo di gestione.

La periodicità adottata è ritenuta più che coerente con l'esigenza di tenere sotto controllo l'esecuzione degli obiettivi e con la possibilità di intervenire, all'occorrenza, con azioni correttive. Per quanto riguarda le risorse umane vengono tenute sotto controllo le risorse assegnate a ciascuna U.O. (tempi e volumi).

H. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DEL MONITORAGGIO DEII'OIV

Finalità della Sezione

L'OIV rappresenta le modalità attraverso le quali sono state realizzate le **attività di verifica** (esame di documentazione, di rapporti, analisi di dati ecc.), nonché i tempi in cui tali attività sono state realizzate.

Nei contesti organizzativi maggiormente complessi, alcune **verifiche** (come ad esempio quelle inerenti la rispondenza di obiettivi, indicatori e *target* alle linee guida fornite dalla CiVIT, la negoziazione da parte del personale degli obiettivi individuali, l'utilizzo delle schede di valutazione ecc.) dovranno essere **effettuate a campione**. In questi casi dovranno essere opportunamente esplicitate le modalità utilizzate per selezionare il campione.

Riguardo all'Attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione, l'OIV deve indicare il procedimento seguito per verificare, quanto dichiarato nella rilevazione dei dati curata dal Responsabile della trasparenza. Dovrà anche essere dichiarata la data di avvio di questo procedimento di verifica.

L'OIV deve, inoltre, conservare traccia documentale (anche di carattere informatico) di quanto rilevato ai fini dell'Attestazione, in modo da consentire verifiche *ex-post* anche da parte di soggetti terzi, in particolare della Commissione, in occasione dell'eventuale svolgimento di *audit* a campione.'
L'OIV sintetizza le modalità attraverso le quali sono state effettuate le attività di verifica (esame documentazione, interviste con dipendenti o dirigenti, riunioni, ecc)

Stato. La modalità attraverso la quale sono state realizzate le **attività di verifica è stata rappresentata essenzialmente dall'**esame della documentazione ed è avvenuta in occasione dell'approvazione dei documenti previsti dal ciclo di gestione della performance.
Riguardo all'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione l'OIV ha proceduto ad una prima verifica della conformità sulla pubblicazione di ciascun dato ed informazione elencati in apposita griglia di rilevazione nel mese di novembre. La verifica è stata effettuata attraverso l'esame della documentazione predisposta.
Un'ulteriore verifica è stata effettuata il 29 gennaio 2014 sulla base delle indicazioni fornite dalla delibera ANAC n.77/2013.

Teramo lì 16 aprile 2014

Prof Giuseppe Mauro

Dott. Pietro Nardinocchi

Dott. Alberto Caporale