



**Camera di Commercio
Teramo**

***Relazione sul funzionamento complessivo del
sistema di valutazione, trasparenza e
integrità dei controlli interni
Anno 2016***

Introduzione e Indice

La presente relazione è redatta dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) della Camera di Commercio di Teramo in conformità con quanto previsto dall'articolo 14 comma 4 lettera a) del decreto legislativo n. 150/2009, che individua, tra i compiti dell'OIV, il monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni e la elaborazione di una relazione annuale sullo stato dello stesso.

La relazione si articola nelle seguenti sezioni:

- PRESENTAZIONE

- ARCHITETTURA DEL SISTEMA DEI CONTROLLI E LA SUA FORMALIZZAZIONE

a) IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

b) IL MODELLO ORGANIZZATIVO E DI FUNZIONAMENTO

- LE FASI DEL CICLO DELLA PERFORMANCE E GLI STRUMENTI DI ACCOUNTABILITY

a) PIANIFICAZIONE STRATEGICA

(1) Analisi strategica ed attività a supporto della programmazione pluriennale;

(2) Individuazione delle linee strategiche e degli outcome;

(3) Individuazione degli obiettivi strategici;

(4) Allocazione delle risorse;

(5) Sistema integrato

b) PROGRAMMAZIONE OPERATIVA

(1) Attività a supporto della programmazione annuale;

(2) Definizione degli obiettivi operativi;

(3) Definizione delle risorse;

(4) Definizione degli obiettivi individuali;

(5) Sistema integrato

c) MONITORAGGIO (PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE) E REPORTING IN ITINERE

d) MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA EX-POST

e) MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

(1) Misurazione e valutazione della performance individuale;

(2) Sistema premiante e Sviluppo delle risorse umane

f) RENDICONTAZIONE INTERNA ED ESTERNA

g) ALLEGATI ALLA DELIBERA ANAC n.23/2013

PRESENTAZIONE

Nella presente relazione l'Organismo Indipendente di Valutazione intende analizzare – anche tenendo conto delle linee guida, delle indicazioni e delle metodologie formulate nelle delibere Civit e nei documenti predisposti dall'Unione Nazionale delle Camere di Commercio – la messa a punto ed il grado di applicazione da parte della Camera di Commercio di Teramo degli strumenti e delle misure previste dal decreto legislativo n. 150/2009.

L'Organismo Indipendente di Valutazione ha seguito il percorso intrapreso dall'Ente camerale nell'ambito della valutazione della performance ai vari livelli, della trasparenza e dei controlli interni, constatando che si è in presenza di un processo complesso, tuttora in evoluzione e condizionato da fattori endogeni ed esogeni.

Preme, ad ogni modo, sottolineare come il tema della misurazione e valutazione della performance sia da tempo oggetto di analisi ed approfondimenti da parte della Camera di Commercio di Teramo, anche grazie ad un'esperienza pregressa, che ha consentito affinamenti progressivi dei sistemi di valutazione già in uso, sui quali è stato impiantato tutto il ciclo di gestione della performance.

ARCHITETTURA DEL SISTEMA DEI CONTROLLI E LA SUA FORMALIZZAZIONE IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance costituisce uno strumento necessario per il raggiungimento di elevati standard qualitativi ed economici dei servizi offerti dall'Ente camerale, ed in particolare per accrescere il livello di soddisfazione degli stakeholders interni ed esterni, con un'allocazione ottimale delle risorse.

Il sistema di misurazione e valutazione, approvato dalla Camera di Commercio di Teramo con deliberazione della Giunta n.199 del 29/12/2011, è stato pubblicato nella sezione "Amministrazione Trasparente" in ossequio delle disposizioni previste dal D.lgs n.150/2009 aggiornato. Il documento è stato altresì aggiornato nel mese di gennaio 2017, le integrazioni approvate sono state pubblicate nella medesima sezione.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa

Il primo livello di performance previsto dal predetto sistema è quello della performance di Ente ovvero della Performance Organizzativa. Oltre a prevedere tutti gli ambiti di misurazione definiti dall'art.8 del D,Lgs n.150/2009, è stata assicurata una stretta correlazione della performance organizzativa con il processo di Misurazione e Valutazione della performance individuale così come di seguito rappresentato: l'erogazione della produttività avviene solo se si consegue un livello minimo di performance organizzativa pari almeno al 60%. Con il conseguimento di un livello minimo di performance organizzativa pari almeno al 60%; viene assicurata la corresponsione del 30% del valore della produttività mentre il restante 70% viene corrisposto in esito al livello di conseguimento delle performance individuale.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale risponde ai seguenti elementi che assicurano, a tutti i livelli, una **stretta correlazione tra i risultati organizzativi ed i risultati individuali**.

In particolare:

- La **valutazione dei dirigenti** si basa su indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo

di diretta responsabilità;

- La **valutazione delle posizioni organizzative** si basa su indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- La **valutazione dei dirigenti** si basa su specifici obiettivi individuali assegnati;
- La **valutazione delle posizioni organizzative** si basa su specifici obiettivi individuali assegnati con particolare riferimento a quelli di coordinamento degli obiettivi assegnati alla propria area;
- La **valutazione dei dirigenti non** si basa sulla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, mentre si basa sulle competenze professionali e manageriali da questi dimostrate e *valutate tramite* specifiche schede;
- La **valutazione delle posizioni organizzative** non si basa sulla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura mentre si basa sulle competenze professionali e manageriali da questi dimostrate *valutate tramite* specifiche schede;
- La **valutazione dei dirigenti** si basa sulle capacità di gestire il personale assicurando adeguata motivazione degli stessi e un'adeguata gestione di eventuali conflitti attraverso l'ascolto, l'autorevolezza e la comunicazione. Viene valutata altresì la capacità di promuovere l'Ente e di gestione delle risorse finanziarie assegnate;
- La **valutazione delle posizioni organizzative non** si basa sulle capacità di valutare i propri collaboratori dimostrata attraverso una significativa differenziazione dei giudizi;
- La **valutazione del personale** si basa su specifici obiettivi di gruppo o individuali assegnati
- La **valutazione del personale** non si basa sulla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, ma sulle competenze e sui comportamenti professionali e organizzativi dimostrati.
- Viene assicurato il **collegamento tra performance organizzativa e performance individuale**;
- Il processo (in termini di **sequenza di fasi, soggetti, responsabilità**) è stato individuato in modo corretto, ossia è funzionale alle esigenze del ciclo della performance
- Il sistema è stato elaborato in modo tale da essere in raccordo e **integrazione con i sistemi di controllo esistenti e con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio**. Il sistema è coordinato e coerente con il Regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi
- Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato elaborato in modo **coerente con il Piano e con gli aspetti legati alla trasparenza e agli standard di qualità**
- La Camera di Commercio di Teramo utilizza il **sistema informatizzato per la gestione del ciclo della performance realizzato da Infocamere**. Tale sistema, implementato nel 2012 per la redazione del piano e per le attività di rilevazione e monitoraggio, dovrebbe consentire, a regime, la valutazione del personale.
- Il **sistema è stato elaborato in modalità "accountability"** ossia per dare evidenza (e trasparenza) alla capacità di misurare e valutare in modo corretto;
- Il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa è stato **elaborato in modo corretto**: sono stati previsti gli ambiti di misurazione della performance organizzativa previsti dalla normativa;
- *Occorre procedere alla ulteriore implementazione ed al miglioramento della definizione delle modalità di misurazione della performance organizzativa soprattutto in relazione alle diverse tipologie di indicatori, di obiettivi e di target. Con l'implementazione del sistema informatizzato per la gestione del ciclo della performance, la Camera di Commercio di Teramo ha comunque predisposto le schede anagrafiche degli indicatori, nelle quali vengono riportate le informazioni circa la descrizione, l'algoritmo di calcolo, l'unità di misura, la tipologia, il macro-ambito di misurazione, il responsabile della validazione, ecc. . .*
- *Occorre altresì migliorare la definizione di strumenti per identificare le cause legate agli*

scostamenti rispetto alle performance attese ed il sistema di monitoraggio in relazione all'individuazione di eventuali azioni correttive;

-Oltre alle schede di valutazione individuale , occorrerebbe prevedere un numero minimo di obiettivi individuali mentre sono previste le modalità di calcolo di punteggi sintetici;

- Sono altresì definite le modalità di comunicazione dei risultati;

- Altro elemento fondamentale di raccomandazione è la correlazione della performance dei Dirigenti con la capacità di valutazione dei propri collaboratori tale da assicurare la differenziazione dei giudizi

Rispetto agli elementi sopra rappresentati si precisa inoltre quanto segue:

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance dovrà essere ulteriormente sviluppato ed aggiornato tenendo conto della piena disponibilità delle moderne tecnologie capaci di analizzare le esigenze degli interlocutori istituzionali dell'Ente e di misurarne il grado di soddisfazione. Il Sistema dovrà proseguire nelle azioni tese ad assicurare le premesse per indurre ad una maggiore coesione aziendale destinata ad incrementare efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

Al Segretario Generale compete, per quanto possibile, la funzione di armonizzare e rendere omogenee le proposte di valutazione formulate dai funzionari e dagli altri dirigenti nel rispetto delle regole previste dal sistema approvato dall'Ente.

La misurazione e Valutazione della performance della Camera di Commercio di Teramo viene realizzata con il supporto della rilevazione dei dati da parte del Controllo di gestione e soprattutto con la realizzazione di incontri periodici con i singoli responsabili durante i quali si procede all'approfondimento di eventuali cause ostative alla completa realizzazione dell'obiettivo, intervenendo con gli opportuni correttivi.

La valutazione si effettua con cadenza annuale. E' prevista una valutazione intermedia con un colloquio con gli uffici interessati e colloqui intermedi individuali in ipotesi particolari e in tutti i casi in cui vi sia espressa richiesta del valutato.

All'interno del "ciclo di gestione della performance" si individua il momento di partenza dell'intero processo nella fase di pianificazione strategica. La pianificazione strategica è considerata come la fase in grado di facilitare l'individuazione di tutte quelle azioni volte a promuovere lo sviluppo dell'economia locale ed un adeguato svolgimento dei compiti istituzionali. E' in questa fase particolare del processo che si prevede il coinvolgimento dei portatori di interessi qualificati.

IL MODELLO ORGANIZZATIVO E DI FUNZIONAMENTO

Il modello adottato, nel rispetto della normativa vigente, ha consentito di migliorare la capacità di pianificazione e di ottimizzare il monitoraggio delle azioni programmate assicurando la pianificazione di obiettivi specifici e misurabili.

Sul piano strategico la definizione dei relativi obiettivi è stata strettamente connessa alle priorità strategiche dell'Amministrazione. Gli stessi sono stati chiaramente individuati e hanno assunto un carattere "sfidante" rispetto alle attività ordinarie.

Il Sistema di Misurazione è stato formalmente adottato con deliberazione della Giunta camerale, pubblicato sul sito camerale, ed è stato illustrato a tutto il personale, nel corso di appositi incontri. I principali fattori del sistema vengono altresì illustrati e ribaditi in sede di assegnazione degli obiettivi e di valutazione finale soprattutto in relazione agli obiettivi di performance organizzativa definiti nel piano approvato per l'anno di riferimento.

La Camera di Commercio di Teramo dispone di un adeguato sistema informativo integrato per il ciclo di gestione della performance ed è supportato da un idoneo sistema informatico.

La Camera di Commercio di Teramo ha individuato una apposita struttura incaricata del controllo di gestione. Tale struttura è posta in posizione di staff rispetto al Segretario Generale.

Viene assicurata una corretta e puntuale integrazione e coordinamento tra la struttura incaricata del controllo di gestione e le altre strutture ovvero organi ed uffici dell'Ente.

Il controllo di gestione assicura il supporto adeguato per il monitoraggio degli obiettivi, soprattutto per quelli che misurano lo stato di salute dell'Ente. Al fine di consentire la massima chiarezza delle funzioni e delle responsabilità attribuite a ciascun soggetto e struttura coinvolti nel processo di misurazione e valutazione della performance e di favorire la piena condivisione ed il coordinamento tra gli stessi, la Camera di Commercio di Teramo ha provveduto a delineare una matrice Ruoli- Responsabilità, all'interno della quale vengono esplicitate, per ogni fase del processo, le competenze connesse ai soggetti coinvolti.

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE E LA STRUTTURA TECNICA DI SUPPORTO

Modalità di funzionamento dell'OIV

Il d.lgs. n. 150 del 2009 ha previsto l'istituzione dell'Organismo indipendente di valutazione (OIV), definendone puntualmente le funzioni da svolgere all'interno del ciclo della performance; indicazioni che possono essere declinate all'interno della realtà organizzativa delle Camere di commercio ,grazie anche al margine di autonomia interpretativa che viene affidato ad esse al pari degli enti locali.

Con deliberazione n. 64 del 22 aprile 2014 la Giunta camerale ha costituito, per il periodo 2014-2016, l'Organismo Indipendente di Valutazione in forma collegiale, previa acquisizione del parere favorevole formulato da Civit (ora ANAC) con delibera n. 45/13.3.2014

I componenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione sono in possesso delle competenze professionali necessarie per ricoprire il ruolo loro assegnato (tecnico-specialistiche relative al funzionamento del sistema camerale di base)

Le comunicazioni tra l'OIV e la Camera di Commercio avvengono con e-mail. L'espletamento dei diversi compiti assegnati dalla normativa è effettuato con lo svolgimento di apposite riunioni presso la sede camerale nelle quali , generalmente, è assicurata la presenza di tutti i componenti dell'organismo e l'assistenza del personale assegnato alla struttura di supporto.

Al termine delle riunioni si predispongono e sottoscrivono apposito verbale, al quale è allegata la documentazione sottoposta a controllo.

Ai fini della predisposizione dei seguenti documenti l'OIV si avvale principalmente dei modelli predisposti da Unioncamere:

- proposta di valutazione del Segretario Generale;
- Relazione sul funzionamento complessivo del sistema dei controlli interni;
- Relazione sulla performance;

Struttura a supporto dell'attività dell'OIV

La Camera di Commercio di Teramo ha istituito un'apposita struttura di supporto all'OIV, composta da personale con adeguate competenze professionali. Occorre inoltre precisare che dal 2016 le unità complessive sono passate da tre a due. Di queste ultime, una di categoria "D" è stato collocato a riposo per effetto del pre -pensionamento dal mese di ottobre.

Nella tabella che segue sono illustrati gli elementi richiesti dalla Delibera Civit (ora ANAC) n.23/2013:

Struttura Tecnica di Supporto (STP)	
C.1 Quante unità personale operano nella STP	2
C.2 Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico - gestionali?	1
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	1
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	0
C.3 Indicare il costo annuo dell'STP distinto in:	
- costo del lavoro annuo (retribuzioni dei componenti e degli oneri a carico dell'Amministrazione)	24.596,00
- costo di eventuali consulenze	0,00
- altri costi diretti annui	2.665,66
- costi generali annui imputati alla STP	====
C.4 La composizione dell'STP è adeguata in termini di numeri e bilanciamento delle competenze necessarie	La STP ha un numero adeguato di personale che assicura adeguate competenze in ambito economico gestionale e giuridico

LE FASI DEL CICLO DELLA PERFORMANCE E GLI STRUMENTI DI RENDICONTAZIONE DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

La Camera di Commercio di Teramo con delibera n.195/2010 ha approvato il Manuale del ciclo di gestione della performance nel quale è prevista la seguente articolazione del processo:

- a) **pianificazione strategica**, definizione e assegnazione obiettivi strategici (ex ante) che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) **programmazione operativa**, definizione e assegnazione obiettivi operativi (ex ante) e allocazione di risorse umane e finanziarie;
- c) **monitoraggio e misurazione della performance (in itinere)** e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) **misurazione e valutazione della performance** organizzativa e individuale (verifica raggiungimento degli obiettivi programmati **ex post**), utilizzo dei sistemi premianti;
- e) **rendicontazione** dei risultati alla Giunta, ai soggetti interessati, agli utenti e destinatari dei servizi.

Il ciclo della performance viene avviato nel mese di settembre in coerenza con la pianificazione di bilancio nel rispetto dei seguenti adempimenti:

- a) entro il 31 ottobre viene redatta ed approvata la RPP (Relazione Previsionale e Programmatica);
- b) entro il 31 dicembre vengono approvati il Preventivo Economico che, dall'esercizio 2014, comprende anche il Piano degli Indicatori di Risultato Attesi ed il Budget direzionale;
- c) entro il 31 gennaio si procede all'approvazione del Piano della performance con la

definizione degli obiettivi operativi e la contestuale formalizzazione delle risorse assegnate

Pianificazione strategica

Il documento da cui prende l'avvio la pianificazione strategica è il documento di programmazione pluriennale che, così come previsto nel manuale del ciclo di gestione della performance, deve essere approvato, approssimativamente, nei primi sei mesi dall'insediamento del Consiglio.

L'insediamento degli attuali organi camerali è avvenuto nel mese di aprile 2015, la Relazione pluriennale del nuovo Consiglio camerale è stata approvata con deliberazione n.15/30.11.2015.

Nel documento di mandato sono state definite le priorità strategiche su cui gli organi camerali intendono focalizzare l'attenzione negli anni del proprio mandato.

Il processo di pianificazione e programmazione viene avviato nei giusti tempi, in modo da assicurare l'approvazione e la conseguente pubblicazione sul sito camerale del Piano della Performance entro il 31 gennaio dell'anno di riferimento.

Per il 2016, la Relazione Previsionale e Programmatica è stata approvata dal Consiglio camerale con deliberazione n.16/30.11.2015 (nella stessa seduta è stato approvato anche il documento di programmazione pluriennale); il bilancio preventivo è stato approvato con delibera del Consiglio camerale n.18/18.12.2015; il budget direzionale è stato approvato con delibera della Giunta camerale n.163/18.12.2015; il piano della performance relativo al periodo 2016/2018 è stato approvato con delibera della Giunta camerale n.4/22.1.2016.

a) Analisi strategica ed attività a supporto della programmazione pluriennale

La pianificazione strategica è supportata da una serie di azioni attraverso le quali vengono **raccolte tutte le informazioni sul contesto esterno.**

In particolare:

- Realizzazione di **analisi del contesto economico-istituzionale del territorio** di riferimento tese ad evidenziare le opportunità da cogliere e le sfide da affrontare [tramite SWOT ANALYSIS];
- Realizzazione di **analisi del contesto interno**: risorse umane, economiche, strumentali e salute finanziaria dell'amministrazione per evidenziare punti di forza e di debolezza [tramite SWOT ANALYSIS];
- **Coinvolgimento degli interlocutori qualificati esterni** nelle analisi del contesto (esterno);
- **Coinvolgimento degli interlocutori qualificati interni**: organi di indirizzo politico, vertice amministrativo, dirigenza;
- **Definizione**, in seguito alle analisi di contesto (interno e esterno), **di una "mappa degli stakeholder (interlocutori)"** propedeutica alla stesura del Piano strategico;
- Realizzazione di **analisi di contesto interno**, in relazione alla promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo,

-

In sede di pianificazione strategica, si tiene conto delle esigenze e aspettative degli **interlocutori qualificati interni e esterni** alla Camera di commercio.

In particolare, si procede:

- alla realizzazione di momenti di confronto e coinvolgimento con gli interlocutori qualificati esterni ai fini della pianificazione strategica (pianificazione partecipata);
- alla realizzazione momenti di confronto e coinvolgimento con gli interlocutori qualificati interni ai fini della pianificazione strategica (pianificazione partecipata).

Ai fini della redazione del Programma pluriennale, **vengono utilizzate le linee di sistema, gli atti di programmazione degli Enti Territoriali e gli altri enti istituzionali che hanno influenza sull'attività**

della Camera

Ai fini della Pianificazione strategica si utilizzano altresì i seguenti dati:

- i risultati derivanti da analisi di soddisfazione dell'utenza (esigenze e delle aspettative, criticità);
- i risultati derivanti dall'attività di controllo (strategico);
- i risultati emersi dalla Relazione sulla performance .

Per la definizione degli obiettivi l'Ente camerale **coinvolge i seguenti attori istituzionali:**

- l'Organo di indirizzo politico amministrativo, nella veste dei rappresentanti del mondo delle imprese, delle organizzazioni sindacali, degli ordini professionali ecc.;
- le risorse interne (dirigenti e responsabili di servizio);
- le Istituzioni del territorio.

In questo modo si cerca di soddisfare l'esigenza di potenziare il ruolo dell'Ente camerale a supporto del sistema economico locale, nonché di perseguire più elevati standard di qualità dei servizi e di diffondere la cultura della trasparenza .

b) Individuazione delle aree (linee) strategiche e degli outcome

Nel documento di programmazione pluriennale, la mission dell'Ente viene tradotta in linee strategiche che, a loro volta, sono articolate in aree strategiche attraverso la definizioni di programmi (obiettivi strategici) con valenza triennale. Viene assicurata la coerenza tra la mission dell'Ente e le Aree strategiche . Le Aree strategiche sono altresì coordinate con le missioni definite dal DM 27 marzo 2013.

La definizione delle aree e degli obiettivi strategici è frutto di momenti di condivisione tra il Segretario Generale e gli organi camerali.

Agli obiettivi strategici sono associati appositi indicatori e target definiti secondo un criterio di adeguata misurazione e valutazione ed un processo di rolling annuale. Non si procede alla definizione delle risorse assegnate. La Camera di Commercio di Teramo non ha ancora proceduto alla definizione degli indicatori di outcome.

L'uso di indicatori di impatto (outcome) presenta indubbe difficoltà di applicazione, per la particolarità dei servizi resi e per la complessità dello scenario di riferimento, in cui molteplici fattori, anche indipendenti dall'azione dell'Ente camerale, concorrono ad interferire in maniera determinante sui risultati esterni. Va inoltre considerato che il ricorso ad indicatori di impatto richiede un arco temporale necessariamente ampio per poter valutare l'efficacia degli interventi. Si tratta, infatti, di strumenti complessi, che devono essere meglio sistematizzati e messi in relazione con il perfezionamento di analisi di contesto.

c) Individuazione degli obiettivi strategici

La definizione degli obiettivi strategici viene effettuata assicurando i seguenti elementi:

- coerenza tra il processo e quanto definito nel SMV;
- la condivisione con i livelli organizzativi adeguati;
- la definizione degli obiettivi strategici è effettuata tenuto conto: delle esigenze e delle aspettative degli interlocutori interni qualificati (organi di indirizzo politico, vertice amministrativo, dirigenza) soprattutto attraverso i rappresentanti delle associazioni di categoria nell'ambito del Consiglio camerale; delle risultanze dell'analisi del contesto esterno ed interno;

Nella definizione degli obiettivi strategici si tiene in considerazione la multidimensionalità della gestione e i diversi ambiti della performance;. Gli obiettivi strategici sono misurabili e riferibili ad un arco temporale determinato (triennio). Nella definizione degli obiettivi strategici (e relativi indicatori e target) si tiene conto di quanto pianificato nell'anno precedente al fine di creare una

continuità secondo un processo rotativo a scalare.

Viene infine assicurata continuità e coerenza tra gli obiettivi strategici (e i relativi indicatori e target) definiti nel Piano dell'anno (2016-2018) e quelli definiti nel Piano successivo (2017-2019) secondo un processo rotativo a scalare

Punti di criticità

I maggiori punti di criticità sono così rilevati:

- *La definizione degli indicatori deve essere effettuata attraverso l'utilizzo di schede anagrafiche; la realizzazione di un test di fattibilità degli indicatori; ed un test di validazione della qualità degli stessi indicatori*
- *maggiore condivisione del processo di definizione dei target con i portatori di interesse*

d) Allocazione delle risorse

L'allocazione delle risorse è collegata logicamente e tecnicamente alla pianificazione della performance. In particolare, sono assicurati l'integrazione e collegamento logico tra la pianificazione della performance e il processo di programmazione economico finanziaria e di bilancio, mentre *manca la simulazione finanziaria pluriennale (mediante l'impiego di specifici modelli) a supporto dell'analisi strategica*

e) Sistema Integrato

Esiste una perfetta integrazione tra il processo di pianificazione strategica e il ciclo della performance.

In particolare:

- è assicurata la trasposizione degli elementi che emergono dal processo di pianificazione strategica nei documenti di pianificazione (Programma pluriennale, Piano della performance, ecc.);
- è assicurata l'integrazione e la continuità tra pianificazione strategica (D.P.R. 254/2005) e ciclo della performance;
- è assicurato il rispetto delle fasi, dei tempi e dei soggetti definiti nel Sistema di misurazione e valutazione dell'ente.

Programmazione operativa

a) Premessa

Dai programmi operativi delineati nella relazione previsionale e programmatica, approvata dal Consiglio camerale per l'anno 2016, si è proceduto alla definizione degli obiettivi operativi per lo stesso anno.

A tale proposito si ricorda che la programmazione degli obiettivi operativi è espressione della Giunta e della struttura camerale. La prima interviene per gli obiettivi di promozione della competitività delle imprese e del territorio, mentre la seconda interviene nella definizione degli obiettivi di semplificazione, efficacia ed efficienza dei servizi erogati alle imprese e di supporto interno.

Le schede obiettivo delle attività e dei servizi della Camera di Commercio di Teramo forniscono una breve descrizione degli obiettivi dell'Ente nell'esercizio di riferimento. Alla descrizione seguono una serie di indicatori raggruppati in quattro dimensioni: quantità, qualità, efficienza ed efficacia. Per ogni indicatore, già nella prima stesura, sono riportati il target 2016 e, laddove possibile, il valore rilevato nel 2015.

Per ogni indicatore viene esplicitato l'algoritmo di calcolo, tale da consentire alla Camera di Commercio di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi stessi.

Si rileva la presenza di un processo di integrazione e collegamento tra la pianificazione della performance e la programmazione economico-finanziaria e di bilancio dell'Ente.

b) Attività a supporto della programmazione annuale

Il processo di programmazione è stato avviato nei tempi giusti, ancorché la Relazione previsionale e programmatica per l'anno 2016 sia stata approvata il 30 novembre 2015.

Nella redazione della RPP si tiene conto anche delle risultanze del coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni, questi ultimi espressi soprattutto dalle associazioni di categoria rappresentate nel Consiglio camerale.

Nella Relazione Previsionale e programmatica sono riportati gli obiettivi che l'Ente intende attuare nell'anno 2016.

Nella definizione dei programmi/obiettivi si tiene conto delle risultanze dei sistemi di controllo esistenti e vengono realizzati momenti di condivisione interna dei documenti di programmazione.

Viene inoltre assicurato il collegamento tra mandato istituzionale/missione, aree strategiche, obiettivi strategici e piani operativi. Detto collegamento è esplicitato nel Piano della performance.

c) Definizione degli obiettivi e piani operativi

La definizione degli obiettivi operativi rispetta le seguenti condizioni:

- assicura il rispetto dei ruoli definiti nel Sistema di misurazione (obiettivi operativi: PO, dipendenti) per il processo di definizione e ridefinizione degli obiettivi operativi;
- Il processo di ridefinizione degli obiettivi operativi è condiviso con i livelli organizzativi adeguati.
- Nella definizione degli obiettivi operativi, si tiene in considerazione la multidimensionalità della gestione e i diversi ambiti della performance (art. 8 D.Lgs 150/09);
- La definizione degli obiettivi operativi si basa sulle esigenze e aspettative dei portatori di interesse interni e esterni.
- Gli obiettivi operativi sono misurabili e riferibili ad un arco temporale determinato (1 anno) e sono misurabili attraverso indicatori il cui algoritmo è definito.

- Nei Piani operativi sono chiaramente identificati i soggetti responsabili e i tempi di avvio e conclusione delle attività:

- Gli indicatori sono definiti in modo tale da consentire di misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi operativi relativamente ai seguenti ambiti: 1) indicatori di input; 2) indicatori di efficienza; 3) indicatori di efficacia; 4) indicatori di qualità; 5) indicatori economico-finanziari (andamento economico finanziario e stato di salute dell'ente); 6) indicatori di output.

- I target sono definiti sulla base di una serie di criteri che ne validano la coerenza e correttezza metodologica. In particolare: 1) i target sono prefissati in modo da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi sulla base dell'andamento temporale degli ultimi anni; 2) i target non sono commisurati anche ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale ed internazionale; 3) i target sono stati definiti anche sulla base di un processo di condivisione con i portatori qualificati di interessi interni ed esterni; 4) le caratteristiche tecniche dei target sono state verificate attraverso la realizzazione di un audit interni sistematici.

Punti di criticità

I maggiori punti di criticità sono così rilevati: ai fini della definizione degli indicatori occorre assicurare una migliore implementazione delle schede anagrafiche nonché la realizzazione dei test

fattibilità e di validazione della qualità degli stessi rispetto agli obiettivi operativi. Occorre altresì migliorare l'audit interno sistematico sulle caratteristiche tecniche degli indicatori. Deve essere altresì migliorata la realizzazione di un audit interno sistematico sulle caratteristiche dei target.

d) Definizione delle risorse

Nella Relazione Previsionale e Programmatica risultano esplicitate le indicazioni sulle risorse da destinare ai programmi. Viene altresì individuata l'assegnazione delle risorse per la realizzazione programmi/obiettivi attribuiti alle singole responsabilità.

La redazione del Budget è coerente con le informazioni derivanti da altri documenti della Camera: Relazione Previsionale e programmatica. La redazione del budget è effettuata anche sulla base della spesa storica ed utilizza le informazioni derivanti dall'attività del controllo di gestione per la definizione dello stanziamento.

Il budget direzionale è approvato nei termini previsti dal DPR n.254/2005 (31 dicembre).

E' assicurata la coerenza tra obiettivi operativi/azioni e risorse effettivamente disponibili.

e) Definizione degli obiettivi individuali.

La definizione degli obiettivi individuali è preceduta dalla individuazione delle aree sulle quali apportare dei miglioramenti e rispecchia le caratteristiche di seguito rappresentate:

Caratteristica richiesta	Requisiti soddisfatti
La definizione degli obiettivi individuali prende avvio da un processo negoziato tra i seguenti soggetti	segretario generale e dirigenti dirigenti e posizioni organizzative tra posizioni organizzative e personale
Gli obiettivi individuali sono assegnati a tutti i dirigenti e le P.O. fino a tutto il personale camerale entro un termine tale da orientare effettivamente le azioni.	Assegnazione obiettivi a tutti i dirigenti e tutto il personale responsabile di unità organizzativa Assegnazione di obiettivi (individuali o di gruppo) al personale Assegnazione degli obiettivi individuali in tempi congrui (tali da consentire lo svolgimento dell'attività e tali da orientare effettivamente le azioni)
E' possibile individuare con chiarezza il contributo del singolo alla realizzazione degli obiettivi.	Chiara individuazione del contributo del singolo alla realizzazione degli obiettivi complessivi
Sono previsti momenti di condivisione e comunicazione interna degli obiettivi assegnati ai singoli Centri di responsabilità e Servizi	Esistenza di un processo di comunicazione interna formale e strutturato degli obiettivi assegnati ai singoli Centri di responsabilità e Servizi
Sono definiti gli indicatori al fine di misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali	Definizione di indicatori per gli obiettivi individuali
Gli indicatori sono sempre associati a target	Per tutti gli indicatori è previsto un target
I target sono definiti sulla base di una serie di criteri che ne validano la coerenza e correttezza metodologica.	Definizione di target sulla base di valori di riferimento derivanti da un'analisi comparativa interna e/o esterna all'ente

f) Il sistema integrato

Esiste una reale integrazione tra il processo di programmazione ed il ciclo della performance che rispecchia i seguenti requisiti:

- Trasposizione degli elementi che emergono dal processo di programmazione operativa nei documenti di programmazione (RPP, Budget, Piano della performance, ecc.);
- Integrazione e continuità tra programmazione operativa (D.P.R. 254/2005) e ciclo della performance;
- Coerenza della RPP con il Programma Pluriennale (e aggiornamento dei contenuti);
- Rispetto delle fasi, dei tempi e dei soggetti definiti nel Sistema di misurazione e valutazione dell'ente.

IL PIANO DELLA PERFORMANCE

Il Piano della Performance 2016-2018 è stato approvato con deliberazione della Giunta camerale n.4/22.1.2016 e successivamente pubblicato sul sito internet dell'ente nella sezione "Amministrazione trasparente"

Il documento è stato redatto in coerenza con la Relazione previsionale programmatica 2016 e con i documenti di programmazione economico finanziaria.

È evidente, dall'analisi del Piano, il collegamento tra le priorità politiche e la missione istituzionale dell'ente, da un lato, e le aree strategiche individuate per il triennio, tradotte in specifici obiettivi per l'ente e, a cascata, per i dirigenti e per tutto il personale, dall'altro.

La predisposizione dei Piani della Performance è avvenuta in base ai principi generali previsti dal D.Lgs. n. 150/2009 nonché alle Linee Guida di Unioncamere ed è strettamente correlata con il "Sistema di misurazione e valutazione della performance" e con il Piano di prevenzione della corruzione e del collegato Piano triennale della Trasparenza. Contiene altresì obiettivi specifici ed iniziative finalizzate a realizzare un continuo miglioramento dei processi orientati alla trasparenza ed alla prevenzione della corruzione, integrandoli nel ciclo della performance, per promuovere la cultura della legalità (integrare). In tal senso si è proceduto alla definizione di obiettivi specifici per il Responsabile della Trasparenza e per il Responsabile della Prevenzione della Corruzione. Le principali caratteristiche del piano sono di seguito analiticamente rappresentate:

a) Trasparenza

Il Piano viene redatto nei termini previsti dalla norma e pubblicato nella Sezione "Amministrazione Trasparente". Il documento ha una struttura bilanciata tra la parte descrittiva ed i relativi allegati; occorre comunque migliorare il linguaggio tra le sezioni divulgative e quelle di maggiore dettaglio;

b) correlazione tra le aree strategiche, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi

In corrispondenza delle aree strategiche non sono definiti indicatori di outcome. Gli Obiettivi strategici sono definiti su un arco temporale triennale.

Viene altresì assicurata la presenza dei seguenti requisiti:

- coerenza degli obiettivi strategici rispetto alle risultanze dell'analisi del contesto;
- Integrazione tra obiettivi strategici e priorità politiche e/o missione istituzionale;
- Gli obiettivi operativi sono annuali;
- le aree strategiche sono trasversali rispetto alle unità organizzative;
- gli obiettivi sono trasversali a più unità organizzative;
- Individuazione sistematica delle interdipendenze fra obiettivi strategici e/o operativi afferenti a diverse unità organizzative;
- Omogeneità nella qualità degli obiettivi, indicatori e target tra le diverse unità organizzative (elevata variabilità vs qualità omogenea);
- Sistematica individuazione delle risorse disponibili per il conseguimento degli obiettivi strategici;
- Sistematica individuazione delle risorse disponibili per il conseguimento degli obiettivi operativi;
- Individuazione degli obiettivi e degli indicatori assegnati al personale dirigenziale;
- Integrazione degli obiettivi operativi con gli obiettivi individuali dei dirigenti;

Manca la definizione degli obiettivi di promozione delle pari opportunità in parte realizzata con l'approvazione del Piano delle azioni positive.

c) Gli indicatori presenti sono metodologicamente corretti e consentono di misurare il grado di risultati preventivati in relazione agli obiettivi strategici ed operativi. In particolare,

Indicatori per gli obiettivi strategici ed operativi; Indicatori di input (es. risorse utilizzate); indicatori di processo; Indicatori di output (es. numero di pratiche lavorate); Indicatori di soddisfazione dell'utenza

- d) Per ogni indicatore sono presenti dei target correlati definiti secondo criteri corretti. I target sono triennali per gli obiettivi strategici, nella maggior parte dei casi ci sono dei valori storici di riferimento mentre mancano i valori di livello medio nell'ambito camerale regionale e nazionale;
- e) I piani operativi di attività sono presenti, costruiti correttamente e consentono di individuare le attività da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi prefissati con i relativi tempi ed i soggetti coinvolti;
- f) Nel piano della performance sono rappresentate tutte le informazioni relative al processo di pianificazione e programmazione della Camera di Commercio. Il Piano presenta la seguente struttura: Presentazione del Piano e di un Indice; Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e i portatori di interesse qualificato esterni all'Ente; Quadro sintetico – Amministrazione in cifre; Informazioni sul mandato istituzionale e missione; Albero della performance; Informazioni sull'analisi del contesto esterno ed interno; Informazioni sul cascading da obiettivi strategici ad obiettivi operativi; Integrazione tra obiettivi strategici ed obiettivi operativi; Informazioni su fasi, soggetti e tempi del processo di redazione del Piano; Informazioni sul processo che garantisce la coerenza con la programmazione economico finanziaria e di bilanci; Informazioni sulle azioni per il miglioramento del Ciclo di gestione delle performance;
- g) Collegamento con gli altri documenti: sono adeguatamente evidenziati i collegamenti con il programma della trasparenza e con il sistema di misurazione e valutazione

Monitoraggio della performance organizzativa ed individuale e reporting in itinere

La Camera di Teramo utilizza per il monitoraggio in itinere, e più in generale per la gestione del ciclo della performance, il sistema informativo modulare "Saturno".

Il sistema di monitoraggio risponde ai requisiti di seguito rappresentati:

- a) Gli strumenti e le metodologie di monitoraggio forniscono un efficace supporto al ciclo di gestione delle performance. Il principale strumento è la rilevazione dei risultati conseguiti in apposite schede compilate e sottoscritte dai rilevatori e validatori individuati per ciascun obiettivo. Per la rilevazione vengono utilizzati dei sistemi informativi. Il monitoraggio riguarda la misurazione del grado di attuazione degli obiettivi dei Dirigenti e dei titolari di posizione organizzativa e non si avvale di un modello/strumento ad hoc
- b) Il processo di monitoraggio viene effettuato con cadenza semestrale. Il monitoraggio consente l'aggiornamento tempestivo degli obiettivi nel momento in cui lo scenario interno o esterno si modificano sostanzialmente. Non è prevista l'inibizione della possibilità di modificare dopo una certa data. Gli obiettivi possono essere aggiornati solo a seguito di monitoraggio. Esiste un processo formalizzato di verifica e di audit dei dati di monitoraggio.
- c) Il sistema di monitoraggio non è allargato alle partecipate. La Camera non ha aziende speciali.
- d) *Il sistema di reporting in itinere supporta il processo decisionale dei vari attori: i report sono inviati alla Giunta, al Segretario Generale ed ai Dirigenti. I risultati del processo di valutazione sono utilizzati per orientare i comportamenti del vertice politico amministrativo verso il miglioramento della performance dell'amministrazione. I risultati del processo di valutazione sono utilizzati per orientare i comportamenti della dirigenza verso il*

miglioramento della performance dell'amministrazione. I risultati del processo di valutazione sono utilizzati per orientare i comportamenti del personale verso il miglioramento della performance dell'amministrazione. Nel Reporting in itinere vengono utilizzati strumenti per rilevare le cause di eventuali scostamenti circa il raggiungimento degli obiettivi.

Misurazione e valutazione della performance organizzativa ex post

La misurazione e valutazione della performance della Camera di Teramo fa riferimento ai macro-ambiti previsti dalla delibera CIVIT 104/2010.

Considerato che, rispetto agli ambiti sopra rappresentati, per l'anno 2016 non è stato possibile procedere alla individuazione di indicatori di outcome, la valutazione della performance organizzativa è stata effettuata sulla base dello stato di attuazione della strategia, dello stato di salute dell'Ente, della qualità dei servizi e del benchmarking.

Relativamente allo stato di attuazione della strategia sono stati definiti due obiettivi tendenti ad assicurare un livello minimo di performance del piano operativo e del piano delle azioni.

Relativamente allo stato di salute dell'Ente, si è proceduto al monitoraggio di alcuni indicatori definiti da sistema PARETO e ad assicurare l'efficacia della prevenzione della corruzione.

Relativamente alla qualità dei servizi, si è proceduto ad un attento monitoraggio della carta dei servizi.

Nell'anno 2014 è stato proposto, per la prima volta, un'analisi di Benchmarking con le Camere di Commercio su alcuni indicatori PARETO. Tale analisi è stata riproposta anche nel 2015 nel 2016 ed, in vista della fusione, il confronto avverrà principalmente con la Camera di Commercio di L' Aquila.

Oltre alla valutazione e misurazione della performance organizzativa dell'Ente nel suo complesso, la Camera di commercio di Teramo misura e valuta la Performance organizzativa relativamente alle aree dirigenziali ed alle unità organizzative.

Il livello della performance individuale dei Dirigenti è commisurato con l'applicazione di appositi pesi anche al livello di performance conseguito dall'area di appartenenza.

La performance individuale dei titolari di posizione organizzativa e dei dipendenti è legata anche alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza.

Nella definizione della Performance Individuale è previsto infatti un elemento di valutazione (PSO) che rappresenta la performance degli obiettivi del responsabile gerarchicamente superiore. Tale elemento è stato inserito al fine di assicurare un clima di collaborazione e di lavoro di squadra per costruire un forte commitment sugli obiettivi complessivi delle proprie strutture di riferimento oltre che sugli obiettivi di performance individuale e per evitare comportamenti opportunistici che portino l'organizzazione a lavorare per settori indipendenti. La performance degli obiettivi del piano relativi al responsabile gerarchicamente superiore coincide con quella della Posizione Organizzativa/Alta professionalità, per tutti i collaboratori, con quella dei Dirigenti per le Posizioni Organizzative e le Alte Professionalità e con quella del Segretario Generale per i Dirigenti.

La misurazione e valutazione della performance organizzativa ex post risponde pienamente ai seguenti requisiti:

Requisito	Contenuto del requisito
Quanto definito nel Sistema di Misurazione e valutazione viene effettivamente messo in atto nel processo?	Assegnazione della responsabilità della rilevazione dei dati in coerenza con quanto definito nel Sistema di misurazione e valutazione
	Svolgimento del processo di misurazione (fasi e tempi) in coerenza con quanto definito nel Sistema di misurazione e valutazione
Si procede alla misurazione della	Misurazione dell'impatto delle iniziative realizzate dall'ente (outcome)
	Misurazione del grado di soddisfazione degli stakeholder dell'ente

performance organizzativa nel suo complesso (outcome, output, efficienza, ecc.)?	Misurazione dello stato di attuazione di piani e programmi (in termini di fasi e tempi, degli standard qualitativi previsti e delle risorse assorbite dei programmi)
	Misurazione del livello di efficienza nell'impiego delle risorse (contenimento dei costi e ottimizzazione dei tempi dei procedimenti)
	Misurazione della quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (output)
	Utilizzo, ai fini della rilevazione della performance organizzativa, di indicatori relativi allo stato di salute dell'ente
Ai fini della misurazione della performance si procede alla rilevazione di dati di benchmarking?	Rilevazione di dati di benchmarking (trasversalmente alle tipologie di misurazione sopra indicate)
Si rilevano gli scostamenti dei risultati rilevati rispetto ai target prefissati e se ne esplicitano le cause?	Rilevazione degli scostamenti dei risultati registrati rispetto a quanto pianificato e programmato
	Esplicitazione delle cause di eventuali scostamenti dei risultati rispetto a quanto pianificato e programmato e suggerimento di interventi correttivi
Al fine di tradurre i dati rilevati in informazioni utili alla valutazione della performance, si coinvolgono i soggetti che, a vario titolo, operano nell'ente?	Coinvolgimento della dirigenza, delle P.O, ecc. nella fase di "traduzione" dei dati risultanti dal processo di misurazione della performance organizzativa
I dati emersi dal processo di misurazione e valutazione vengono rielaborati in appositi format affinché l'ente possa in seguito usufruirne ?	Costruzione ed elaborazione di format ad hoc al fine di utilizzare i dati emersi dal processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa

Misurazione e valutazione della performance individuale e sviluppo delle risorse umane

a) Caratteristiche

Il grado di corrispondenza del sistema di misurazione e valutazione della performance individuale ai requisiti richiesti è rappresentato nella seguente tabella:

Requisito	Rappresentazione del grado di soddisfazione del requisito
C'è un collegamento effettivo tra le risultanze della performance organizzativa e la valutazione della performance individuale?	Utilizzo e rielaborazione dei dati rilevati in sede di misurazione e valutazione della performance organizzativa
Il Segretario Generale è valutato sulla base di determinati parametri, così come definito nel SMVP (Sistema di monitoraggio e valutazione della performance) dell'ente?	Misurazione della performance individuale del Segretario generale, sulla base di quanto definito nel Sistema di misurazione e valutazione della performance
I Dirigenti e le Posizioni Organizzative sono valutati sulla base di una serie di parametri, così come definito dalla norma e riportato in dettaglio nel SMVP dell'ente?	Misurazione della performance individuale dei Dirigenti basata su indicatori di performance dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità
	Misurazione della performance individuale delle Posizioni Organizzative basata su indicatori di performance dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità
	Misurazione della performance individuale dei Dirigenti basata sul grado di raggiungimento di specifici obiettivi Individuali
	Misurazione della performance individuale delle Posizioni Organizzative basata sul grado di raggiungimento di specifici obiettivi individuali
	Misurazione della performance individuale dei Dirigenti non basata sulla qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente e sulle competenze manageriali e professionali dimostrate
	Misurazione della performance individuale delle Posizioni Organizzative non basata sulla qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente e sulle competenze manageriali e professionali dimostrate

	Misurazione della performance individuale dei Dirigenti non basata sulla capacità di valutare i propri collaboratori attraverso una significativa differenziazione dei giudizi
	Misurazione della performance individuale delle Posizioni Organizzative non basate sulla capacità di valutare i propri collaboratori attraverso una significativa differenziazione dei giudizi
Il personale viene valutato sulla base di una serie di parametri, così come definito dalla norma e riportato in dettaglio nel SMVP dell'ente?	Misurazione della performance individuale del personale basata sul raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali
	Misurazione della performance individuale del personale basata non basata direttamente sulla qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'unità organizzativa di appartenenza ma legata comunque al livello di performance da questa conseguito. Misurazione e valutazione della performance individuale basata comunque sulle competenze professionali dimostrate
Quanto definito nel SMVP viene rispettato ed attuato in sede di valutazione della performance individuale?	Applicazione, nel processo di valutazione, del sistema di valutazione formalmente adottato per il personale dirigenziale (ruoli/tempi/procedure; schede di valutazione; procedure di conciliazione; etc.)
	Applicazione, nel processo di valutazione, del sistema di valutazione formalmente adottato per il personale non dirigenziale (ruoli/tempi/procedure; schede di valutazione; procedure di conciliazione; etc.)
Si esplicitano le cause di eventuali scostamenti rilevati rispetto al raggiungimento degli obiettivi individuali?	Esplicitazione, con la valutazione della performance individuale, delle cause di eventuali scostamenti circa il raggiungimento degli obiettivi e suggerimento di interventi correttivi
Sulla base delle risultanze del processo di misurazione e valutazione della performance individuale, viene stilata una graduatoria al fine di differenziare le valutazioni individuali?	Redazione di una graduatoria basata sui differenti livelli di performance conseguiti, ai fini della differenziazione delle valutazioni individuali del personale dirigenziale e non dirigenziale
La valutazione dei vari livelli organizzativi viene svolta secondo un processo gerarchico a cascata e sulla base di quanto previsto nel SMVP dell'ente?	Effettuazione della valutazione del segretario generale da parte della Giunta, sulla base degli elementi di giudizio forniti dall'Organismo di Valutazione (e secondo quanto previsto nel SMVP)
	Effettuazione della valutazione della dirigenza da parte del Segretario Generale (secondo quanto previsto nel SMVP)
	Effettuazione delle valutazioni delle posizioni organizzative da parte dei dirigenti (secondo quanto previsto nel SMVP)
	Effettuazione della valutazione del personale non dirigenziale da parte dei dirigenti e delle P.O. (secondo quanto previsto nel SMVP)

b) Sistema premiante e sviluppo delle risorse umane

L'attribuzione della retribuzione di risultato avviene sulla base delle risultanze del processo di misurazione e valutazione della performance individuale. La valutazione è stata effettuata per tutte le categorie di personale: Segretario Generale, Dirigenti, Posizioni Organizzative e personale.

L'erogazione della retribuzione di risultato è stata subordinata all'accertamento da parte dell'organo competente del raggiungimento degli obiettivi ed è stata preceduta da un colloquio finale di valutazione, con il quale è stata comunicata la valutazione complessiva del valutato. Nel mese di giugno 2016 si è concluso il processo di valutazione relativo all'anno 2015.

Sulla base del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance della Camera di Commercio di Teramo, approvato con deliberazione di Giunta nel 2011, il punteggio della Performance Individuale può variare da un minimo di zero ad un massimo di 100. La percentuale di produttività attribuita ai dipendenti è stata determinata sulla base delle fasce previste dal sistema di valutazione approvato dall'Ente prima dell'entrata in vigore del D.Lgs n.150/2009. La distribuzione dei punteggi determinati in esito alla valutazione e misurazione degli obiettivi effettuata per l'anno 2015 è analiticamente rappresentata nei prospetti che seguono.

Prima di procedere alla predetta analisi occorre precisare che i dipendenti in servizio nell'anno 2015 erano 47 di cui, n.3 Dirigenti (compreso il Segretario Generale) e n.4 Titolari di Posizioni Organizzativa.

Valutazione del personale appartenente alle categorie A-B-C-D		
Differenziazione punteggio e livello di produttività		
Fasce di punteggio	Numero dipendenti	Percentuale di produttività riconosciuta
85,71 - 100	31	100%
73,40 – 85,70	5	90%
61,20 – 73,39	3	75%
49,00 – 61,19	0	60%
30,6 – 48,90	0	35%
0 – 30,5	1	0
	40	

Valutazione per singola categoria				
Fasce di punteggio	Categorie			
	A	B	C	D
85,71 – 100	2	10	16	3
73,40 – 85,70	1	1	2	1
61,20 – 73,39		3		
49,00 – 61,19				
30,6 – 48,90				
0 – 30,5		1		
Totale per categoria	3	15	18	4
Totale generale	40			

Valutazione di genere		
Fasce di punteggio	Uomini	Donne
85,71 - 100	15	16
73,40 – 85,70	1	4
61,20 – 73,39	1	2
49,00 – 61,19	0	0
30,6 – 48,90	0	0
0 – 30,5	1	0
	18	22

Valutazione dei Dirigenti e del Segretario Generale				
Fasce di punteggio	Dirigente		Segretario Generale	Percentuale di produttività riconosciuta
	Uomini	Donne		
85,71 - 100	1	1	1	100%

Valutazione del personale titolare di posizione organizzativa		
Fasce di punteggio	Uomini	Percentuale di produttività riconosciuta
85,71 - 100	4	100%

Rendicontazione interna ed esterna

I principali documenti per la rendicontazione interna sono rappresentati dai report semestrali di monitoraggio del piano della performance.

I documenti per la rendicontazione esterna sono rappresentati da: Bilancio d'esercizio e l'allegata relazione sui risultati; Relazione sulla Performance per la cui predisposizione si utilizzano dati ed informazioni già riportati nella relazione sui risultati, nonché dati ed informazioni forniti dai documenti di programmazione e di bilancio.

La Relazione sulla performance è approvata dalla Giunta camerale entro il 30 giugno previa verifica e conseguente validazione dell'OIV. Nel processo di validazione l'OIV è assistito dalla Struttura Tecnica di supporto.

La Relazione sulla Performance ed il documento di Validazione dell'OIV sono pubblicati sulle sito nelle apposite pagine della Sezione "Amministrazione Trasparente".

La Camera di Commercio di Teramo procede ogni anno all'organizzazione delle "Giornate della Trasparenza" nel corso delle quali sono rappresentati il Piano della Performance ed i risultati

rendicontati nell'apposita relazione.

Tali eventi consentono il coinvolgimento di cittadini, associazioni di categoria ed altri portatori di interesse così come previsto dal D.Lgs n. 150/2009 smi

Altri documenti di rendicontazione predisposti dall'OIV sono la Relazione sul funzionamento complessivo dei controlli e sul controllo strategico. In tale ultimo documento sono, tra l'altro, informazioni che evidenziano lo "stato di salute" dell'ente in relazione ad alcune variabili ed un giudizio sintetico sul livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati. Occorrerebbe inserire le informazioni relative ad un giudizio sintetico sulle modalità attraverso le quali sono stati conseguiti gli obiettivi strategici e l'esplicitazione di eventuali fattori di criticità (causa del mancato raggiungimento degli obiettivi) e delle proposte per la rimozione degli stessi

I documenti di rendicontazione interna ed esterna assumono particolare importanza per la predisposizione dei documenti di pianificazione e programmazione.

LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

La Relazione sulla Performance rappresenta il documento che chiude il ciclo di gestione della performance stessa.

Essa quindi rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Ente comunica i risultati conseguiti nel corso dell'anno precedente rispetto agli obiettivi previsti nel piano della performance.

Nell'anno 2016 la Camera di Commercio di Teramo ha approvato la Relazione sulla Performance relativa all'anno 2015 con determinazione presidenziale d'urgenza n.7/24.6.2016 ratificata dalla Giunta con provvedimento n.81 del 19 luglio 2016 rispettando pertanto, il termine previsto dal D. Lgs n.150/ 2009.

La Relazione sulla performance relativa al 2016, anno oggetto della presente relazione, sarà approvata entro il prossimo mese di giugno così come previsto dal D.Lgs n.150/2009.

La Relazione relativa all'anno 2015 è stata redatta secondo lo schema predisposto da Unioncamere nel rispetto delle disposizioni ANAC.

In particolare, il documento contiene i seguenti elementi:

- sintesi delle informazioni di interesse da parte degli stakeholder esterni : Indice e presentazione; Informazioni relative al contesto esterno di riferimento nel quale si è svolta l'azione dell'amministrazione; Informazioni relative all'amministrazione (risorse umane, economiche, ecc.); Informazioni relative ai risultati raggiunti (sintesi del numero di obiettivi strategici e operativi raggiunti, ecc.); Informazioni relative alle criticità e opportunità rilevate dall'amministrazione;
- obiettivi risultati raggiunti e scostamenti : Albero della performance; Obiettivi strategici; Obiettivi e piani operativi; Obiettivi individuali;
- Risorse, efficienza ed economicità: Relazione contabili e gli indicatori economico - finanziari;
- Dimensione di genere: Pari opportunità e bilancio di genere
- Il processo di redazione della Relazione sulla Performance : La Relazione fornisce informazioni sul processo seguito dall'amministrazione per la redazione della Relazione (fasi, tempi, soggetti, responsabilità)

La Relazione evidenzia i punti di forza e le aree di miglioramento dell'intero ciclo di gestione della performance; Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance; Evidenza della presenza/assenza di integrazione tra il ciclo della performance e il ciclo di programmazione economico finanziaria e di bilancio; Elenco dei documenti/atti adottati nell'ambito del ciclo di gestione della performance; Esplicitazione, per ciascun documento, della data di approvazione, di pubblicazione e di aggiornamento (eventuale); Esplicitazione, per ciascun documento, del link da

cui è possibile effettuare il download.

Allegati alla delibera n.23/2013

A completamento della presente relazione, si riportano, debitamente compilati, i prospetti allegati alla delibera ANAC n.23/2013

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

A. Performance organizzativa	
A.1 Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi	Semestrale
A.2 Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio	OIV Dirigenti
A.3 Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	Sì, sono state apportate modifiche a obiettivi strategici ed operativi

B. Performance individuale				
B.1 A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali				
	Personale in servizio (valore assoluto)	Personale a cui sono assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
DIRIGENTI	3	3	- 50% - 100% - 1 - 49% - 0 La fattispecie non ricorre considerato che l'assegnazione è fatta dalla Giunta camerale	- 50% - 100% - 1 - 49% - 0 La fattispecie non ricorre considerato che l'assegnazione è fatta dalla Giunta camerale
NON DIRIGENTI	44	44	- 50% - 100% - 1 - 49% - 0	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	X			
NON DIRIGENTI	X			

Struttura Tecnica di Supporto (STP)	
C.1 Quante unità personale operano nella STP	2
C.2 Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico - gestionali? Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche? Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	1 1 0
C.3 Indicare il costo annuo dell'STP distinto in: - costo del lavoro annuo (retribuzioni dei componenti e degli oneri a carico dell'Amministrazione) - costo di eventuali consulenze - altri costi diretti annui - costi generali annui imputati alla STP	24.596,00 0,00 2.665,66 ====
C.4 La composizione dell'STP è adeguata in termini di numeri e bilanciamento delle competenze necessarie	La STP ha un numero adeguato di personale che assicura adeguate competenze in ambito economico gestionale e giuridico

D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici	
D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	1
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	x Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica Manuale Nessuna
Sistema di contabilità generale	X
Sistema di contabilità analitica	x x
Protocollo informatico	
Service personale del Tesoro (SPT)	
Sistema informatico di gestione del personale	x
Altro sistema, Priamo Infocamere	X
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	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici x Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi x Si <input type="checkbox"/> No	
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	OS = Favorire l'aderenza della risultanze degli archivi camerali alla realtà economico – territoriale Kpi = variazione della percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza rispetto all'anno precedente	OO= Mantenimento indice di tempestività dei pagamenti delle fatture passive Kpi = Indicatore di tempestività dei pagamenti calcolato in base la DPCM 22/9/2014	
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	non sono assegnate risorse finanziarie	x	
Sistema di contabilità analitica	non sono assegnate risorse finanziarie	x	
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione				
E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati				
Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro (specificare) via mail o pec	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	NO
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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	Comunicazione in via telematica (attraverso il sistema PERLA) al Dipartimento Funzione Pubblica (art. 53 comma 14 dlgo 165/2001 e ss.mm.ii.)
Dirigenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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	Comunicazione in via telematica (attraverso il sistema PERLA) al Dipartimento Funzione Pubblica (l. 183/2010)

Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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	Gli incarichi conferiti e autorizzati ai propri dipendenti vanno comunicati per via telematica (attraverso il sito Perla PA) al Dipartimento Funzione Pubblica (art. 53 comma 14 dlgo 165/2001 e ss.mm.ii - Anagrafe delle prestazioni)
Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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 su GURI; diffusione presso i Centri per l'impiego della Provincia di Teramo l'uff. Informa - giovani dei principali Comuni della Provincia di Teramo; l'ente può cmq avvalersi di ulteriori forme di pubblicità quali ad esempio pubblicazioni su quotidiani, avvisi radio, ecc..
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 type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro (specificare) via mail o pec	<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 type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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 tramite l'applicativo pubblicamera <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	Ai sensi della Legge 190/2012 sono comunicati all'ANAC

contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica tramite l'applicativo Pubblicamera <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale tramite l'applicativo Pubblicamera <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
--	---	--	---	----

Sez. E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati: non obbligatorio per le Camere Commercio

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio					
Selezionare le attività svolte dai soggetti sotto - indicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	No	No	SI	SI	Si
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	SI	SI	No	No	No
Responsabile della gestione del sito web (compilato considerando che tale figura corrisponde con il responsabile del procedimento di pubblicazione sul sito RPP)	SI	No	SI	Si	Si
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	non presente	non presente	non presente	non presente	non presente
Responsabile della trasparenza	No	No	No	No	Si

Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	Nell'ente, il Responsabile Prevenzione della corruzione coincide con Responsabile della trasparenza				
OIV	No	No	No	No	Si
Altro soggetto: collaboratore del RPP che pubblica i dati ricevuti dai singoli dipendenti dei vari uffici, dopo il controllo del RPP	non presente	non presente	non presente	non presente	non presente
Altro soggetto: all'interno dei singoli uffici, il dipendente incaricato alla predisposizione del dato da pubblicare	Si	Si	SI	No	No

Sez. E.3 Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV					
Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (indicare il soggetto a cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (illustrare brevemente le azioni)
Avvenuta pubblicazione dei dati; Aggiornamento e completezza dei dati.	Verifica sul sito	su un campione di dati	Annuale	Responsabile della trasparenza	Aggiornamento dei dati

Sez E4 Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"

	Presenza SI/NO	NOTE
Riga 1 Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
2 Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	SI	
3 Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti un ciascuna della pagine web in cui è strutturata la sezione	SI	
4. Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	NO	
5. Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta ose l'ha già consultata in precedenza	SI	
6 Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	
7 Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	SI	Gli utenti possono esprimere un giudizio sulla qualità delle informazioni e formulare pareri sull'utilità
8 Sistemi di segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	SI	Possono esprimere giudizi
9 Sistemi per la raccolta dei proposte dei cittadini finalizzate la miglioramento della sezione	SI	Con il monitoraggio dei giudizi espressi
10 Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	NO	
11 Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	Non vi è stata alcuna proposta nè segnalazione	

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1 L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	Si, con la pubblicazione della Carta dei Servizi
F.2 (se si a F.1) Sono realizzate da parte dell'Amministrazione misurazioni per il controllo	- si per tutti i servizi con standard - si per almeno il 50% dei servizi con standard

della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	- si 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)	- Si, per gestire reclami - Si, per gestire class action - Si, 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?	- Si, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione; - Si, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione; - No, nessuna modifica; - No nessuna esigenza di revisione

Conclusioni

L'OIV, complessivamente, ritiene che il sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni della Camera di Commercio di Teramo risulta adeguato alla struttura ed alle dimensioni dell'Ente. Raccomanda comunque il superamento degli elementi di criticità evidenziati nella relazione.

L'organismo rileva inoltre l'opportunità di proseguire le azioni dirette ad assicurare una maggiore condivisione e partecipazione alla definizione degli obiettivi dell'Ente.

Organismo Indipendente di Valutazione della CCIAA di Teramo

F.to IL PRESIDENTE
(Dott.ssa Ilaria VALENTINI)

F.to I COMPONENTI
(Dott. Prof. Giuseppe MAURO)

(Dott. Pietro NARDINOCCHI)