



**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI
VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITA' DEI
CONTROLLI INTERNI
ANNO 2015**

ENTE ARPACAL

Approvata nella seduta del 12 maggio 2016



Premessa

1. La presente Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, viene elaborata, in attuazione dell'art. 14, comma 4, lettera a) del d.lgs. 150/2009, nonché dell'art. 11, comma 3, lettere b) e h) della l.r. 3/2012 e dell'art. 37 del Regolamento regionale n. 1/2014 seguendo le linee guida approvate dalla CIVIT/ANAC con la delibera n. 4/2012 e la successiva delibera n. 23/2013 le quali, peraltro, pur non applicandosi direttamente alle Regioni, possono "comunque essere un parametro di riferimento" per le stesse.
2. La relazione è stata, inoltre, predisposta in base al documento metodologico elaborato dall'OIV ed approvato nella seduta dell'8 aprile 2016.
3. La relazione si riferisce al ciclo della *performance* e della trasparenza dell'anno 2015; si tratta della prima relazione svolta dall'OIV della Giunta regionale in quanto in precedenza l'Ente aveva un proprio organismo il cui incarico si è concluso il 27.10.2015 con conseguenziale applicazione dell'art. 13, commi 8 e 9, l.r. 69/2012, per i quali l'Ente è tenuto ad avvalersi dell'OIV della giunta regionale a partire dalla scadenza dell'OIV precedentemente insediato (cfr. comunicazione n. 41751 del 20.11.2015, assunta agli atti d'ufficio a prot. n. 349246 di pari data).



Sommario

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Finalità | 4 |
| 2 | Attività svolta dall'OIV | 4 |
| 3 | Aspetti esaminati | 5 |
| 3.1 | Performance organizzativa | 5 |
| 3.2 | Performance individuale | 6 |
| 3.3 | Processo di attuazione del ciclo della performance | 7 |
| 3.4 | Infrastruttura di supporto | 7 |
| 3.4.1 | Sistemi informatici | 7 |
| 3.4.2 | Contabilità analitica | 8 |
| 3.4.3 | Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance | 8 |
| 3.5 | 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 | 8 |
| 3.6 | Definizione e gestione degli standard di qualità | 9 |
| 3.7 | Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione | 10 |
| 3.8 | Comportamenti rilevanti | 10 |
| 3.9 | Progetti obiettivo | 10 |
| 3.10 | Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile | 12 |
| 3.11 | Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV | 12 |
| 4 | Sintesi di alcune criticità | 12 |
| 5 | Azioni di miglioramento | 12 |
| | Allegato 1 – Schede informazioni | 14 |



1 Finalità

La relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni rientra pienamente nell'ambito dei compiti di monitoraggio previsti dall'art.14, comma 4, lettera a) del d.lgs. 150/2009 nonché delle funzioni individuate dall'art. 37 del Regolamento regionale n. 1/2014 ed è finalizzata a fornire un quadro di sintesi complessivo con riferimento sia agli aspetti positivi che alle principali criticità.

L'azione di monitoraggio è funzionale ad un *"graduale processo di miglioramento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità"*.

La relazione riferisce *"sul funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione dell'anno precedente"* e fornisce le *"principali indicazioni sulle criticità e i miglioramenti"* utilizzabili per l'adozione delle opportune iniziative da parte delle competenti strutture dell'Ente.

Da una ricerca effettuata sul portale istituzionale dell'Ente non risultano pubblicate le relazioni annuali riferite agli anni precedenti il 2015; ciò non consente a questo organismo di valutare eventuali criticità, già rilevate dal precedente OIV negli anni precedenti, e verificare il grado di maturazione del sistema e il processo di adeguamento ai principi del d.lgs. 150/2009. Sono invece presenti le attestazioni degli obblighi di trasparenza degli anni precedenti per cui, relativamente a questo specifico aspetto, è possibile esaminare e criticità e gli interventi effettuati per il loro superamento.

2 Attività svolta dall'OIV

Per l'elaborazione della presente Relazione l'OIV ha fatto tesoro dell'esperienza maturata procedendo nei termini seguenti:

- a. esame preventivo delle indicazioni metodologiche CIVIT/ANAC¹ contenute nelle delibere indicate in premessa;
- b. elaborazione di un documento metodologico per la predisposizione della relazione, approvato nella seduta dell'08/04/2016;
- c. elaborazione questionario per la raccolta delle informazioni;
- d. elaborazione dello schema strutturale della relazione;
- e. trasmissione delle schede al Commissario ARPACAL con nota n. 115749 del 11/04/2016 e assegnazione del termine del 27/04/2016 per rispondere;
- f. con la medesima nota di trasmissione l'OIV richiedeva una relazione sul controllo di regolarità contabile svolta nel 2015 segnalando eventuali criticità e disfunzioni ricorrenti.

In relazione a quanto sopra l'ARPACAL trasmetteva nei termini con PEC del 27/04/2016 (assunta al protocollo OIV con n. 137670 del 28/4/2016) il questionario compilato, che viene riportato in allegato alla presente relazione, e la relazione sui controlli di regolarità amministrativa e contabile⁽²⁾.

Tenuto conto della documentazione pervenuta e della qualità delle risposte si è ritenuto non necessario procedere ad audizioni.

¹ A seguito del d.l. 90/2014, convertito con legge n. 114/2014, le competenze in materia di *performance* sono state trasferite al dipartimento della funzione pubblica il quale, con apposto comunicato (<http://www.funzionepubblica.gov.it/la-struttura/dipartimento-della-funzione-pubblica/notizie/2014/agosto/competenze-anac-su-ciclo-performance-trasferite-a-dfp.aspx>) ha confermato la piena applicazione delle delibere in precedenza adottate dalla CIVIT/ANAC in attuazione dell'art. 13 del d.lgs. 150/2009.

² Solo incidentalmente si segnala, dopo un avvio "incerto", la tempestività del riscontro fornito dall'Agenzia, indice di attenzione rispetto ai processi oggetto della presente relazione e delle iniziative dell'Ente per porre rimedio alle criticità evidenziate da questo organismo (cfr. resoconto dell'incontro dell'1.4.2016, allegato al verbale n. 12 dell'8.4.2016).



3 Aspetti esaminati

Con riferimento ai vari aspetti del sistema, di seguito analizzati, vengono forniti i punti di forza e le criticità, in base alle evidenze emerse dal questionario compilato.

Per il 2014, pur risultando approvato il piano della *performance*, non risulta pubblicato sul portale istituzionale dell'Ente la relazione di avvio ciclo a cura dell'OIV del tempo.

A causa della mancata approvazione del Piano della *performance* 2015 (come confermato nel corso dell'incontro con il Commissario dell'Ente, cfr. verbale n. 14 della seduta del 22.4.2016) e, fino alla data odierna, del Piano della *performance* 2016, la presente relazione non può che prendere atto delle criticità che per il 2015 sono ormai definitive e irreversibili, invitando per il 2016 ad un deciso impegno risolutore da parte del *management* dell'Ente.

Dal punto di vista delle attività di presidio del sistema, le criticità appena evidenziate impediscono all'OIV di svolgere pienamente l'azione di stimolo al miglioramento non esistendo una condizione di base che lo permetta.

3.1 Performance organizzativa

La mancata approvazione del Piano della *performance* 2015 impedisce a questo organismo di valutare le modalità di definizione degli obiettivi, la verifica rispetto ai requisiti previsti dall'art. 5 del D.lgs. 150/2009, e l'attuazione dei monitoraggi infrannuali. Per le stesse ragioni nessuna valutazione può essere fatta con riferimento al 2016.

Nel corso dell'incontro del 22.4.2016 con il *management* dell'Ente è emersa la volontà di procedere in tempi rapidi ad una revisione del sistema di misurazione approvato nel 2014 e consultabile sul portale istituzionale dell'Ente, nella direzione di una semplificazione del medesimo sistema.

L'OIV nel condividere l'esigenza di un sistema semplice ma efficace in attuazione dei principi propri del d.lgs. 150/2009 non può che sollecitare tempestivamente tale azione, anche contestualmente all'approvazione del Piano della *performance* 2016 la cui approvazione non può essere ulteriormente ritardata, anche in considerazione di un principio generale, condiviso sia dal Ministero dell'Economia sia da diversi pronunciamenti della Corte dei conti (tanto in sede di controllo che in sede giurisdizionale), il quale prevede che la mancata formalizzazione degli obiettivi di *performance* a preventivo travolga inesorabilmente il sistema valutativo senza alcuna possibilità di sanatoria *ex post*.

Stante quanto sopra, in questa sede alcune considerazioni generali possono essere ricordate con riferimento alla *performance* organizzativa ed in vista della stabilizzazione del sistema di misurazione e valutazione:

- prioritariamente il Piano della *performance* deve individuare gli obiettivi strategici ed operativi prevedendo, per i primi, la misurazione attraverso opportuni indicatori di impatto e per i secondi la misurazione attraverso adeguati piani di lavoro e misuratori di realizzazione;
- la modalità di individuazione degli obiettivi di *performance* deve prevedere meccanismi di verifica del rispetto dei requisiti previsti dall'art. 5 del D.lgs. 150/2009, primo fra tutti il fatto che essi debbano tendere al "miglioramento della qualità dei servizi e degli interventi";
- l'individuazione di indicatori e target deve esser completata con la indicazione dei valori iniziali che possono consentire di comprendere meglio quale sia la condizione di miglioramento sottesa agli obiettivi di *performance*;
- il sistema deve indicare in modo chiaro quale sia l'incidenza sulla valutazione individuale della misurazione delle performance organizzativa attuando la previsione dell'art. 9 del D.lgs.150/2009;
- sempre in attuazione della previsione della norma di principio richiamata al punto precedente deve esser indicata in modo preciso la modalità di misurazione della performance generale di ente e la misura della incidenza sulla valutazione individuale;
- la previsione dei monitoraggi infrannuali è una condizione necessaria affinché sia possibile procedere ad eventuale rimodulazione degli obiettivi e soprattutto affinché gli obiettivi siano effettivamente funzionali ad orientare l'azione delle strutture e del personale nel contesto di una più generale esigenza di utilizzo del sistema della *performance* come leva per la gestione delle risorse umane;



- occorre attuare il principio secondo il quale – ai sensi dell’art. 5, comma 11 *quinquies* del d.l. 6 luglio 2012 n. 95, convertito in l. 7 agosto 2012, n. 135 – ai dirigenti e al personale non dirigenziale che risultano più meritevoli in esito alla valutazione effettuata è attribuito un trattamento accessorio maggiorato di un importo compreso tra il 10% e il 30% rispetto al trattamento accessorio medio attribuito ai dipendenti appartenenti alle medesime categorie. Ciò altresì in attuazione del principio di cui all’art. 18 del D.lsg. 150/2009 laddove è previsto che le *“amministrazioni pubbliche promuovono il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale, anche attraverso l’utilizzo di sistemi premianti selettivi, secondo logiche meritocratiche, nonché valorizzano i dipendenti che conseguono le migliori performance attraverso l’attribuzione selettiva di incentivi sia economici sia di carriera”* e introduce il divieto della *“distribuzione in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi di incentivi e premi collegati alla performance in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione”*.
 - Occorre prevedere una modalità di coordinamento con il Piano di prevenzione della corruzione e il programma triennale per la trasparenza e l’integrità come richiesto dall’art. 10, comma 3 del D.lgs. 33/2013 e dal Piano Nazionale Anticorruzione.
 - La numerosità degli obiettivi operativi deve essere ragionevole e consentire un grado di copertura di tutte le unità organizzative alla cui direzione è posto personale dirigenziale. La numerosità eccessiva degli obiettivi rischia di generare una polverizzazione degli schemi valutativi ed è difficilmente comprensibile che tutti possano essere considerati obiettivi di miglioramento, i soli che possano essere utilizzabili ai fini della misurazione e valutazione delle *performance*.
3. Il Sistema di misurazione e valutazione è disponibile nell’apposita sezione di “Amministrazione trasparente”, dal quale però non si rileva la data di approvazione. Il sistema appare abbastanza articolato e impegnativo e da un primo sommario esame appaiono presenti i fattori valutativi previsti dall’art. 9 del D.lgs. 150/2009. Tuttavia nell’ambito di un processo di semplificazione delle procedure occorre esplicitare in modo chiaro e puntuale tempi, contenuti, procedure, soggetti coinvolti. Di seguito si segnalano alcuni aspetti che meritano di essere comunque presenti e laddove lo siano devono essere precisati:
- a. il rapporto tra gli obiettivi strategici ed operativi previsti dal Piano della *performance* e l’assegnazione degli obiettivi individuali;
 - b. il rapporto tra la misurazione degli obiettivi strategici ed operativi previsti dalla Relazione sulla *performance* (la cui presenza nel ciclo della *performance* è inderogabile) e la valutazione individuale ai diversi livelli;
 - c. la validazione della Relazione sulla *performance* da parte dell’OIV;
 - d. la specificazione chiara dei titolari del potere valutativo evitando di depotenziare tale ruolo che non può in alcun modo essere sottratto ai dirigenti i quali ne sono *titolari ex lege*; l’intervento dell’OIV deve riguardare la valutazione dei dirigenti apicali (anche se l’intervento deve limitarsi alla proposta di valutazione all’organo titolare);
 - e. gli schemi valutativi devono essere chiari sia con riferimento agli elementi valutativi, le cui declaratorie per i comportamenti professionali ed organizzativi devono essere esplicitati, e sia con riferimento alla pesatura dei fattori;
 - f. per i dirigenti deve essere applicato il fattore valutativo relativo alla capacità di differenziazione delle valutazioni.

3.2 Performance individuale

Anche con riferimento alla performance individuale si osserva che, per l’anno 2015, non risulta pubblicato sul portale istituzionale dell’Agenzia l’esito del monitoraggio annuale sull’assegnazione degli obiettivi individuali (cfr. delibera CIVIT/ANAC n. 23/2013) di competenza dell’OIV del tempo, ragion per cui non è possibile a questo Organismo acquisire informazioni utili ai fini della presente relazione.

L’OIV osserva che non è possibile analizzare lo svolgimento, l’adeguatezza delle modalità di comunicazione e l’esito della fase di valutazione finale, in termini di differenziazione dei giudizi, in quanto, con riferimento al 2014 (anno di riferimento per tale attività) non risulta ancora conclusa la fase valutativa, come peraltro confermato dal Commissario dell’Ente nel corso dell’incontro del 22 aprile 2016, e non risulta che sia stata validata la relazione sulla *performance* dall’OIV del tempo (ciò si desume dalle ricerche effettuate nell’apposita sezione di “Amministrazione trasparente”).



Per le medesime ragioni sopra riportate l'OIV non è in grado di valutare l'eventuale avvio di procedure di conciliazione né di riferire sui risultati delle indagini sul grado di condivisione del sistema e sulla valutazione del "superiore gerarchico", previsto dall'art. 14, comma 5, del d. lgs. n. 150/2009 (relativamente a questi ultimi aspetti non risultano presenti sul portale "Amministrazione trasparente" gli esiti dell'indagine sul benessere organizzativo effettuate negli anni precedenti per cui si deve ritenere che non siano mai state effettuate).

Con riferimento agli aspetti finora evidenziati, ma anche all'applicazione dei sistemi premiali per il personale, l'OIV rinvia le proprie ulteriori valutazioni in occasione del monitoraggio sull'applicazione degli strumenti di valutazione della performance individuale, da effettuarsi entro il 30 novembre (cfr. delibera ANAC n. 23/2013).

Per quanto riguarda il monitoraggio della distribuzione degli istituti premiali per gli anni precedenti, non risultano pubblicati gli esiti del monitoraggio nelle apposite sezioni di "Amministrazione trasparente" ("Ammontare complessivo dei premi", "Dati relativi ai premi"). Questo organismo ha avviato in data 21.12.2015 (nota prot. n. 387036 di pari data) il monitoraggio della distribuzione dei premi per gli anni precedenti e, con riferimento specifico all'ARPACAL avere sollecitato l'adempimento con nota n. 39965 del 9.2.2016, ha disposto, una volta ricevuto tale prospetto e previa sua disamina, la relativa pubblicazione (cfr. nota prot. n. 115638 del 9.4.2016). Alla data odierna non risulta adempiuto tale obbligo (è solo il caso di rammentare che la mancata pubblicazione degli esiti del monitoraggio è sanzionata nei confronti dei dirigenti responsabili dall'art. 43, comma 3, e dell'art. 46 del d.lgs. 33/2013).

3.3 Processo di attuazione del ciclo della performance

Dal questionario risulta che n°3 unità di personale, tutte interne all'amministrazione, siano state incaricate, sebbene non in via esclusiva, di prestare supporto tecnico per le informazioni di interesse dell'OIV. Dal medesimo questionario si evince che l'Agenzia consideri insufficiente tale struttura, sebbene le competenze in materia giuridica siano considerate adeguate dalla stessa amministrazione.

Con riferimento all'effettivo funzionamento del processo di misurazione e valutazione, in questa sede non è possibile affrontare nel dettaglio la sua ripercussione sulla valutazione individuale del personale e sull'efficacia degli strumenti approntati a supporto dell'azione manageriale; una valutazione di tal fatta potrà avvenire solo al momento della chiusura del ciclo della performance per l'anno 2014. Non essendo stata pubblicata sul portale istituzionale la relativa Relazione sulla performance (adempimento soggetto ad obbligo di legge), si deve inferire che essa non sia stata ancora approvata e validata dall'OIV del tempo.

Non è chiaro se la mancata approvazione del Piano della performance 2015 dipenda dalla presa d'atto che non potevano essere previsti obiettivi di performance nel senso sopra delineato, oppure dipenda da difficoltà di natura tecnica; comunque sia, ciò introduce una soluzione di continuità nei processi valutativi.

L'Agenzia ha adottato, con delibera n. 550/2014, il sistema di misurazione e valutazione della performance, quale normativa secondaria di attuazione della l.r. 3/2012; a motivo di ciò, si è esplicitato il potere in capo all'Agenzia per come sancito dall'art. 7 del d.lgs. 150/2009.

3.4 Infrastruttura di supporto

3.4.1 Sistemi informatici

Si prende atto che non sono disponibili applicativi informatici a supporto del sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dall'Agenzia. Tutte le risposte ai questionari sono univoche nel sostenere l'assenza di un adeguato sistema informatico di supporto.

A tal proposito, l'OIV esprime a tale proposito una valutazione negativa, per le ragioni che si indicano di seguito. Anzitutto, l'esame sommario del sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Agenzia consente di affermare che trattasi di un sistema abbastanza articolato, dato che – per ciò solo – richiederebbe una adeguata infrastruttura informatica. Altri elementi, poi, rafforzano l'esigenza di un adeguato ausilio informatico: la numerosità delle unità organizzative verso cui si indirizza la misurazione della performance organizzativa, il numero significativo di personale dirigente e non dirigente destinatario degli obiettivi e, in generale, del processo di valutazione, la stessa complessità delle fasi in cui si articola il ciclo di gestione della performance (del resto, tale esigenza costituisce una criticità sulla quale si sono soffermate anche diverse delibere adottate dalla CIVIT/ANAC, alla luce delle azioni di monitoraggio svolte in passato dalla medesima Commissione).



Proprio in ragione delle caratteristiche e della complessità dimensionale e organizzativa, per come finora accennate, il supporto informatico è necessario per portare a regime il sistema e rendere stabili i processi relativi alle diverse fasi del ciclo (elaborazione del Piano, assegnazione obiettivi individuali, monitoraggio infrannuale, valutazione della *performance* organizzativa, valutazione della *performance* individuale, relazione sulla *performance*). Pertanto – anche qualora l'utilizzo di sistemi di informatica individuale possa essere accettato nei primi anni di avvio del ciclo della *performance* (anche alla luce dell'esigenza di progettare e testare i flussi informativi) – è da considerare non più procrastinabile la messa a punto di un adeguato sistema informatico di supporto.

Va aggiunto che, oltre all'esigenza di supporto interno al ciclo di gestione della *performance*, si presenta la necessità di rendere il supporto informatico interoperabile con le altre fonti informative interne e con i relativi supporti informatici; ci si riferisce, in particolare, all'esigenza di misurazione degli indicatori di efficienza e finanziari, rispetto ai quali l'interazione con la contabilità analitico-economica e finanziaria risulta necessaria.

Per ulteriori approfondimenti si rinvia al successivo paragrafo 3.5.

3.4.2 Contabilità analitica

L'OIV prende atto della risposta al quesito D.6, dalla quale si evince l'assenza di un sistema di contabilità analitica: ciò impedisce l'utilizzo di indicatori per misurare l'efficienza delle strutture e dei processi amministrativi, anche nell'ottica di comparazioni temporali e di supporto alle decisioni. **Se ne ricava che** gli indicatori di efficienza, utilizzati nell'ambito della misurazione degli obiettivi operativi, non possono essere alimentati da un sistema in grado di garantire la stabilità e la continuità delle rilevazioni, con effetti negativi su uno degli ambiti fondamentali della *performance* organizzativa.

L'OIV non può che confermare la propria posizione sull'improcrastinabilità di un sistema per le misurazioni analitiche di tipo economico che sia adeguato, pienamente operativo e funga anche da supporto del ciclo di gestione della *performance*.

3.4.3 Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance

Dalle risposte al questionario risulta un certo livello di integrazione tra gli obiettivi strategici e operativi da un lato e le risorse finanziarie desunte dal sistema di bilancio e della contabilità finanziaria dall'altro. L'OIV riconferma la necessità di rafforzare tale livello di integrazione con il processo di programmazione finanziaria e di bilancio; si riconferma che il piano della *performance* costituisce il momento di sintesi di obiettivi strategici individuati nell'ambito degli strumenti di programmazione.

E' opportuno che il sistema informatico a supporto del ciclo della *performance* preveda l'interoperabilità con il sistema informatico di gestione della contabilità finanziaria e della contabilità analitica.

L'integrazione dei processi non può essere intesa come una semplice trasposizione di contenuti da un documento all'altro, ma andrebbe intesa come un lavoro multidisciplinare e intersettoriale che renda reciprocamente funzionali i contenuti dei documenti elaborati, nell'ambito dei rispettivi cicli di pianificazione/programmazione.

3.5 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

Dalle risposte ai quesiti relativi alla presente sezione si evince che l'archiviazione della documentazione pubblicata sul portale "Amministrazione trasparente" avviene in modo cartaceo; ciò appare poco comprensibile, atteso che solo la presenza di un'unica banca dati centralizzata potrebbe dare certezza all'adempimento degli obblighi di pubblicazione per come richiesto dal d.lgs. 33/2013. Su questo specifico punto sarà necessario effettuare i necessari approfondimenti.

Dalla risposta al quesito E.4 si evince che le pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale non sono supportate da sistemi di tracciabilità degli aggiornamenti; ciò rappresenta sicuramente un elemento negativo, in quanto rende impossibili le verifiche richieste dall'ANAC che generalmente sono riferite a date precise (oltre a mettere in seria difficoltà gli organi preposti alle attestazioni circa l'esistenza e/o la



tempestività delle relative pubblicazione, che non sono oggettivamente in grado di assolvere in modo esatto a tali incombenze).

Dalle risposte al quesito E.5 si evince il modello organizzativo adottato dall'ARPACAL per la raccolta, pubblicazione e monitoraggio dei dati.

Dalla risposta al quesito E.3 emerge che tutte le pubblicazioni sono effettuate in modo manuale; ciò appare un aspetto meritevole di miglioramento, quanto meno con riferimento all'automaticità di pubblicazione di quegli elementi informativi già disponibili nei sistemi informatici interni (ad es.: atti amministrativi, bandi di gara, dati relativi al personale, etc.), anche per rendere semplificare le relative procedure.

Dalle risposte al quesito E.6 si evince che sono assenti numerosi strumenti utili per monitorare le modalità di accesso e utilizzo delle pagine web del portale istituzionale.

3.6 Definizione e gestione degli standard di qualità

L'ARPACAL non ha definito gli standard di qualità per i propri servizi all'utenza e non ha pubblicato sul proprio sito internet la "Carta dei Servizi".

E' il caso di rammentare che la pubblicazione della carta dei servizi e gli standard di qualità è esplicitamente prevista dall'art. 32, comma 1, del d.lgs. 33/2013, il quale dispone che le "pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici"; l'avvenuto adempimento è rilevante in base al successivo art. 46, "ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili".

Tali esigenze sono collegate anche alla necessità di attuare alcune norme di principio previste dal d.lgs. 150/2009 connesse alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi.

In particolare si richiamano le seguenti norme:

- Art. 3, comma 1: "La misurazione e la valutazione della performance sono volte al **miglioramento della qualità dei servizi...**"
- Art. 3 c. 4: "Le amministrazioni pubbliche adottano metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa secondo criteri strettamente connessi al **soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi**"
- Art. 8, comma 1 : "Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:
 - a) l'attuazione delle politiche attivate sulla **soddisfazione finale dei bisogni della collettività**;
 - (...)
 - c) **la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive**;
 - (...)
 - e) lo **sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi**, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
 - (...)
 - g) **la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi**".
- Art. 28, comma 1 : "(...)Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli **standard di qualità**, i casi e le modalità di **adozione delle carte dei servizi**, i criteri di **misurazione della qualità dei servizi**, le condizioni di tutela degli utenti, sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche" (per l'art. 74 del medesimo decreto la norma rientra "nella potestà legislativa esclusiva esercitata dallo Stato, ai sensi dell'art. 117, secondo comma, lettere l) ed m) della Costituzione"

Si richiamano inoltre le delibere CIVIT/ANAC, emanate in attuazione dell'art. 13 d.lgs. 150/2009, che concernono il medesimo argomento:

- delibera 88/2010 concernente "Linee guida per la definizione degli standard di qualità";
- delibera 89/2010 concernente "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance" nella quale viene rilevata l'assenza di indicatori di



soddisfazione dell'utenza nelle direttive annuali finalizzata all'elaborazione del Piano della performance;

- o Delibera 3/2012 concernente “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità di servizi pubblici”, paragrafo 3.6.5 (“Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti”); Nella citata delibera viene affermato che la “realizzazione di indagini sul **grado di soddisfazione degli utenti**, si rende necessaria per verificare, periodicamente, attraverso **misure di percezione dei cittadini/utenti**, la coerenza fra qualità dei servizi erogati e esigenze dell'utenza. In assenza di tali indagini, infatti, potrebbe verificarsi che un'amministrazione fissi dei valori standard eccessivamente cautelativi e che, di conseguenza, risultino sistematicamente rispettati senza, tuttavia, che tale rispetto comporti un'effettiva soddisfazione delle esigenze degli utenti. Attraverso i **risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti** dovrà quindi essere possibile rilevare l'effettivo grado di soddisfazione in modo da apportare le modifiche eventualmente necessarie ai valori programmati”

3.7 Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

L'utilizzo dei risultati della misurazione, oltre ad essere funzionale alla valutazione individuale, deve essere inserito in un circuito di miglioramento, da evidenziare chiaramente sia nel piano che nella relazione; ancora di più, affinché il sistema possa svolgere il ruolo di guida ai processi interni esso deve tendenzialmente chiudersi nei tempi prescritti dalla normativa, in quanto i risultati conseguiti possono svolgere un'azione di effettivo stimolo nella logica risultati/premi solo se gli effetti si verificano in tempi certi e, soprattutto, non distanti dal periodo di tempo oggetto di analisi. In altre parole, se si vuole utilizzare il sistema come leva manageriale gli obiettivi oltre ad essere formalmente assegnati in tempi certi (e la tempestività dell'approvazione del piano contribuisce sicuramente a ciò) devono essere misurati tempestivamente, sia in corso d'anno per riorientare l'azione dei collaboratori, sia a conclusione del ciclo valutativo perché gli effetti della valutazione possano generare un circolo virtuoso in termini di gestione delle risorse umane sul ciclo valutativo dell'anno successivo.

3.8 Comportamenti rilevanti

E' noto che diverse disposizioni di legge sanciscono la rilevanza di taluni adempimenti/comportamenti ai fini della valutazione individuale. Poiché in genere, salvo i casi di conseguenze radicali sull'erogazione degli istituti premiali, il legislatore non stabilisce la misura di tale rilevanza rimettendosi all'apprezzamento dei valutatori e/o in generale degli enti, occorre prevedere a dare concreta attuazione delle stesse ma anche stabilire le modalità di verifica del loro rispetto. In altri termini, sarebbe opportuno che l'Ente, ogni qualvolta il legislatore introduca nuove tipologie di norme che stabiliscono la rilevanza ai fini della valutazione individuale:

- stabilisca i criteri generali della rilevanza degli inadempimenti;
- si doti di strumenti certi di verifica del relativo rispetto (anche in un'ottica deflattiva di eventuali contenziosi a valle).

Per converso, i valutatori, nell'espletamento della valutazione individuale (per legge strettamente connaturata al ruolo dirigenziale) non possono esimersi dal considerare tali aspetti.

Ciò posto, il vigente regolamento dell'Agenzia che disciplina la valutazione del personale nulla stabilisce in proposito, risultando, di fatto, rimessa ogni determinazione al mero apprezzamento del valutatore, situazione che si suggerisce di superare nella duplice direzione sopra specificata.

Giusto a titolo di supporto, si fa presente che l'OIV ha effettuato, per l'anno 2013, una ricognizione dei comportamenti rilevanti ai fini della valutazione individuale e li ha riportati nel documento metodologico per la valutazione dei dirigenti generali per l'anno 2013, disponibile sul portale istituzionale della Regione Calabria; tale ricognizione può costituire una base per quella degli anni successivi.

3.9 Progetti obiettivo

Con nota n. 379144 del 15.12.2015 l'OIV ha avuto modo di richiamare l'attenzione degli enti strumentali della Regione Calabria sulla problematica dei cosiddetti “progetti obiettivo” finanziati ai sensi dell'art. 15, comma 5, del CCNL 1.4.1999 (nel caso specifico dell'ARPACAL occorre fare riferimento alle corrispondenti norme del CCNL dell'area Sanità).



Va preliminarmente segnalato che tali progetti sono riconducibili al ciclo di gestione delle performance: ciò si desume sia da alcuni orientamenti ARAN sia dall'art. 18, comma 2, del d.lgs. 150/2009 (norma di principio applicabile anche alle Regioni), il quale stabilisce che "è vietata la distribuzione in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi di incentivi e premi collegati alla performance **in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del presente decreto**".

Senza entrare nello specifico delle norme che disciplinano la produttività collettiva nel CCNL dell'area Sanità è opportuno ricordare in questa sede che l'art 38, comma 6, CCNL 7.4.1999 stabilisce che la " *verifica del raggiungimento dei risultati di cui al comma 4, lett. b) ed al comma 5 è affidata al **nucleo di valutazione** o ai servizi di controllo interni ed è, in ogni caso, **condizione necessaria per l'erogazione dei compensi relativi alla produttività, secondo le modalità stabilite in contrattazione integrativa**".*

Nel mentre è pacifico che le norme contrattuali vanno interpretate alla luce delle modifiche normative introdotte dal d.lgs. 150/2009 l'ARAN ha chiarito³ che "l'incremento delle risorse può realizzarsi legittimamente, solo qualora siano verificate in modo rigoroso (e siano quindi oggettivamente documentate) le condizioni poste dalla citata disciplina" e richiede l'applicazione rigorosa di 7 condizioni (ARAN 499-15L) tra le quali la previsione che le risorse devono essere rese disponibili a consuntivo, dopo avere accertato i risultati e dopo che gli stessi siano certificati dai servizi di controllo interno. Tale orientamento è stato recentemente confermato con il parere rilasciato in risposta ad un quesito posto dal Comune di Scandicci (prot. n. 19932 del 18.06.2015) laddove viene affermato, tra l'altro, che "le risorse sono rese disponibili solo a consuntivo e sono erogate al personale in funzione del grado di effettivo conseguimento degli obiettivi di performance organizzativa ai quali l'incremento è stato correlato, come risultante dalla relazione sulla performance o da altro analogo strumento di rendicontazione adottato dall'ente".

Alla luce di quanto sopra esposto e senza entrare nel merito della corretta costituzione del fondo di alimentazione del salario accessorio e del rispetto dei vincoli di bilancio e degli altri vincoli a vario titolo introdotti dalle leggi statali, questo organismo ritiene che l'erogazione di valori economici a fronte di progetti obiettivo possa avvenire solo a seguito della certificazione/validazione dei risultati che devono essere riportati o nella relazione sulla performance o in altro atto di rendicontazione integrativo della predetta relazione. Per tali motivi appare indiscutibile che gli enti debbano imprescindibilmente dotarsi di una *governance* adeguata del sistema, che deve investire sia la correlazione dei progetti con il ciclo di gestione della *performance*, sia la progettazione e la rendicontazione dei singoli progetti.

A tal proposito, questo OIV ritiene opportuno fornire alcuni suggerimenti di massima, restando disponibile per eventuali ulteriori approfondimenti di metodo.

In particolare, si ritiene opportuno che ciascun progetto venga inserito nel Piano della *performance* o nelle successive rimodulazioni (per i progetti approvati successivamente); tale collegamento consentirebbe anche di semplificare la verifica a consuntivo, che sarebbe inglobata nella Relazione sulla *performance*, consentendo anche di avere un quadro complessivo degli interventi funzionali al miglioramento della *performance* organizzativa e di semplificare il processo di validazione dei risultati, secondo le prescrizioni del CCNL e gli orientamenti applicativi ARAN; operativamente, nei limiti in cui a ciò non sia di ostacolo lo specifico carattere pluriennale di un progetto, ciò si tradurrebbe nella necessità di programmare i progetti-obiettivo già in fase di elaborazione del piano della *performance*.

Inoltre, al fine di governare adeguatamente il processo lo schema di progetto obiettivo (redatto nel rigoroso rispetto dei requisiti imposti dal contratto collettivo e dall'ARAN, anzitutto in tema di puntualità e rigore nella descrizione dei bisogni, dei risultati, dei metodi di verifica e dei relativi indicatori), dovrebbe, prima della sua approvazione, essere sottoposto ad un triplice meccanismo di verifica:

- compatibilità giuridica del progetto rispetto ai precetti CCNL e ARAN;
- congruità del progetto rispetto alle competenti previsioni del CCNL, che terrà conto dei progetti obiettivi ai fini della costituzione del fondo per il salario accessorio;
- correttezza nell'individuazione, all'interno dello schema di progetto, di risultati, target, indicatori (ovviamente, senza sovrapporre valutazioni di merito del progetto, rientranti nelle prerogative del dirigente proponente).

A quelli sopra descritti, peraltro, sono da aggiungere verifiche specifiche, ove previste dalla disciplina settoriale.

³ Con riferimento all'art. 15, comma 5 del CCNL 1.4.1999 dell'area Regioni ed enti locali, con un orientamento applicabile anche al caso specifico



Dell'esito di tali passaggi e verifiche è necessario dar conto nell'atto formale di approvazione del progetto (atto che, si precisa, deve precedere l'avvio delle attività progettuali), anche al fine di consentire all'organo preposto ai controlli (come pure ad altri soggetti terzi qualora ve ne sia necessità), di saggiare la regolarità del processo dalla sua genesi al suo epilogo.

3.10 Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile

L'Agenzia ha trasmesso apposita relazione in ordine ai controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile.

Dalla relazione dell'Agenzia risulta l'effettuazione di controlli amministrativi e contabili in applicazione della l.r. 8/2002.

Viene anche relazionato in merito al processo di adeguamento al d.lgs. 118/2011 e vengono evidenziate alcune criticità relativamente al nuovo sistema informatico, che sembra essere il medesimo utilizzato dall'Ente Regione, criticità che meritano di essere tempestivamente affrontate e risolte.

L'OIV, nel prendere atto di quanto attestato, rileva che non risultano comunicati gli esiti e le eventuali criticità rilevate in sede di controllo; in tal modo, non è possibile avere contezza delle eventuali situazioni critiche (soprattutto qualora ricorrenti) da sottoporre ad analisi in una prospettiva di miglioramento continuo.

3.11 Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Come precedentemente osservato, la presente relazione è stata elaborata tenendo conto esclusivamente le risposte al questionario allegato al presente documento e l'esame dei documenti disponibili sul portale istituzionale dell'Ente.

Dal punto di vista metodologico la presente relazione segue il documento metodologico elaborato dall'OIV ed approvato nella seduta del 8 aprile 2016.

Nell'ambito dello svolgimento delle azioni di presidio del Sistema ha elaborato ulteriori documenti metodologici oltre ad avere definito e diffuso un cronoprogramma delle attività per l'anno 2016.

4 Sintesi di alcune criticità

L'Agenzia deve attivarsi senza indugio per rimuovere le criticità rilevate nel presente documento con riferimento al sistema di valutazione della *performance*, tenendo conto delle indicazioni di questo organismo.

Inoltre, con riferimento all'attestazione degli obblighi di trasparenza:

- si richiama l'attenzione sull'importanza degli adempimenti previsti da puntuali disposizioni di legge;
- si segnala la mancata pubblicazione degli elementi informativi prescritti dalla normativa vigente in materia di distribuzione degli istituti premiali;
- si fa presente che, in data 13/4/2016, l'OIV ha proceduto all'attestazione degli obblighi di trasparenza, rilevando alcune criticità, contestualmente segnalate all'Agenzia, da affrontare a cura degli organi interni preposti.

5 Azioni di miglioramento

Di seguito vengono indicate alcune possibili azioni di miglioramento (che trovano più ampia esplicitazione nelle pagine che precedono):

- è necessario l'utilizzo di sistemi a supporto della misurazione delle performance con l'attivazione di sistemi di misurazione economica e analitico-economica della gestione;



- è necessario portare a regime l'utilizzo di applicativi informatici dedicati al ciclo di gestione della performance;
- sarebbe opportuno porre un'attenzione maggiore agli indicatori dello stato di salute finanziaria dell'Ente con riferimento alle seguenti dimensioni: equilibrio economico-finanziario, entrate, rapporto spese/costi, patrimonio, indebitamento;
- sarebbe opportuno che sia il piano che la relazione sulla *performance* vengano rielaborati, da un punto di vista grafico ed espositivo, adottando modalità e tecniche di rappresentazione dei dati specializzati per tipologie di portatori di interessi (cittadini e associazioni, imprese, enti locali, Corte dei conti);
- è opportuna l'attivazione di specifiche iniziative per diffondere agli *stakeholder* interni ed esterni i contenuti sia del Piano della *performance* che della relazione;
- è necessario prevedere la pubblicazione di un autonomo rapporto semestrale sullo stato di attuazione degli obiettivi di performance;
- è necessario prevedere una gestione dei progetti obiettivo finanziati con le risorse previste dal CCNL dell'area Sanità e in linea con gli orientamenti applicativi ARAN;
- è opportuno che vengano definiti criteri uniformi per la verifica e la valutazione degli adempimenti dai quali specifiche previsioni di legge fanno discendere la rilevanza ai fini della *performance* individuale.

Infine l'OIV segnala l'esigenza che le indagini sul benessere organizzativo, sulla condivisione del sistema di valutazione e sulla valutazione del superiore gerarchico vengano effettuate annualmente, anche al fine di consentire alle strutture preposte la elaborazione di piani per il superamento delle criticità che da tali indagini dovessero emergere⁴. La continuità di tali indagini consentirebbe di effettuare anche confronti temporali. L'OIV non esiterà a sensibilizzare le strutture competenti all'avvio di tali indagini per il 2016, con il supporto delle metodologie predisposte dalla CIVIT/ANAC.

L'OIV

Prof. Attilio Gorassini

(Presidente)

Dott. Angelo M. Savazzi

(Componente)

Dott. Domenico Gaglioti

(componente)

⁴ Per strutture preposte ci si riferisce al Comitato Unico di Garanzia, previsto dall'art. 57 del d.lgs. 165/2001, titolare di compiti propositivi e di verifica.



Allegato 1 – Schede informazioni

Di seguito il questionario compilato dagli uffici dell'Ente.

| A. Performance organizzativa | |
|---|---|
| A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi? | <input checked="" type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____ |
| A.2. In caso di risposta “nessuna” al quesito A.1.: spiegarne le ragioni e passare al quesito A.7 | Ragioni del mancato monitoraggio: Nell'anno 2015 non è stato avviato il ciclo della performance |
| A.3. <i>In caso di risposta positiva (mensile/trimestrale/semestrale/altro) al quesito A.1:</i> chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (sono possibili più risposte) | <input type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti apicali <input type="checkbox"/> Dirigenti non apicali <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> OIV <input type="checkbox"/> Altro _____ |
| A.4. <i>(In caso di risposta positiva al quesito A.1):</i> Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati all'inizio dell'anno? | <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno |
| A.5. <i>(In caso di risposta positiva al quesito A.1):</i> Nei monitoraggi intermedi sono stati coinvolti tutti i dipartimenti regionali (per gli enti strumentali si fa riferimento alle articolazioni organizzative di primo livello)? | <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, solo in parte. Nel caso negativo indicare le ragioni _____ |
| A.6. <i>(In caso di risposta positiva al quesito A.1):</i> Ai monitoraggi intermedi hanno partecipato tutti i dipartimenti regionali coinvolti (per gli enti strumentali ci si riferisce alle articolazioni di primo livello)? | <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, solo in parte (superiore al 50%) <input type="checkbox"/> No, solo in parte (inferiore o uguale al 50%) Nel caso negativo indicare le ragioni _____ |
| A.7. Sono stati applicati meccanismi di verifica degli obiettivi in relazione ai requisiti previsti dall'art. 5 del d.lgs. 150/2009? | <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici e operativi <input checked="" type="checkbox"/> No, solo in parte |
| A.8. <i>Nel caso di risposta “sì” alla domanda A.7:</i> esplicitare sinteticamente le tipologie di verifiche (per esempio check-list o altro): | |



| | | |
|---|---|---|
| A.9. | Quali iniziative sono state avviate per intervenire in ordine alle criticità e ai suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione di monitoraggio di avvio del ciclo della performance 2015 (per gli enti che hanno tempestivamente approvato il Piano della <i>performance</i> 2015)? | // |
| A.10. | Quali iniziative sono state avviate per intervenire in ordine alle criticità e ai suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione sul funzionamento del sistema per l'anno 2014 (per gli enti per i quali è stata predisposta)? | // |
| B. Performance individuale (sezione rinviata ad apposito monitoraggio) | | |
| C. Processo di attuazione del ciclo della performance: Struttura Tecnica di Supporto(ST) all'Organismo Indipendente di Valutazione | | |
| C.1. | Quante unità di personale totale operano nella ST di supporto? | (valore assoluto) _ 0 3 |
| C.2. | a. Quante unità di personale operanti nella ST hanno prevalentemente competenze economico-gestionali e statistiche ? b. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche ? c. Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze? | (valore assoluto) a. _ 0 0 b. _ 0 1 c. _ 0 2 |
| C.3. | Quante unità di personale sono dedicate a tempo pieno all'organismo indipendente di valutazione? | _ 0 0 |
| C.4. | Quanti sono (ove presenti) i soggetti esterni all'amministrazione (es.: consulenti, co-co-pro) che svolgono funzioni dedicate al supporto alla ST? | _ 0 0 |
| C.5. | Ritiene che la composizione della ST sia adeguata , in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie, ai compiti ad essa attribuiti? <i>(sono possibili più risposte)</i> | <input type="checkbox"/> la ST ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> la ST ha un numero insufficiente di personale <input type="checkbox"/> la ST ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la ST ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la ST ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la ST ha competenze insufficienti in ambito giuridico |
| D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici | | |
| D.1. | Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi strategici ? | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input checked="" type="checkbox"/> No |
| D.1-bis. | <i>Nel caso di risposta "no" o "solo per alcune fasi" al quesito D.1, indicare le eventuali iniziative in corso</i> | // |



| | | | |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| D.2. Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi operativi? | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input checked="" type="checkbox"/> No | | |
| D.2-bis. Nel caso di risposta "no" o "solo per alcune fasi" al quesito D.2: indicare le eventuali iniziative in corso | | | |
| D.3. Il sistema di contabilità analitica di tipo economico è supportato da un sistema informatico? | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input checked="" type="checkbox"/> No | | |
| D.3-bis. Nel caso di risposta "no" o "solo per alcune fasi" al quesito D.3: indicare le eventuali iniziative in corso | Verrà attivato un applicativo contabile di tipo economico a partire dall'esercizio finanziario 2017 | | |
| D.4. Quali sono le strutture organizzative che fanno uso del sistema informatico a supporto del controllo strategico e di gestione? | <input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Solo i controller centrali <input type="checkbox"/> Solo i controller dipartimentali <input type="checkbox"/> Altro _____ <input checked="" type="checkbox"/> Nessuna struttura | | |
| D.5. Da quali applicativi è alimentato il sistema di gestione degli obiettivi operativi e con quali modalità? a. Sistema di contabilità economica b. Sistema di contabilità economico-analitica c. Bilancio e contabilità finanziaria d. Altro sistema (sono possibili più risposte): _____ | Automatica | Manuale | Nessuna |
| a. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D.6. Da quali applicativi è alimentato il sistema di gestione degli obiettivi strategici e con quali modalità? a. Sistema di contabilità economica b. Sistema di contabilità analitico-economica c. Bilancio e contabilità finanziaria d. Altro sistema (sono possibili più risposte): _____ | Automatica | Manuale | Nessuna |
| a. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D.7. Da quali sistemi provengono i dati sulle | Obiettivi strategici | | Obiettivi operative |



| | | |
|---|---|-------------------------------------|
| risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi? | | |
| a. Sistemi di contabilità finanziaria | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. Sistema di contabilità economica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Sistema di contabilità analitica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Altro sistema (possibili più risposte): _____ | <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. In relazione agli obblighi di pubblicazione (d.lgs. 33/2013), l'archiviazione avviene su supporto cartaceo ovvero è supportata informaticamente? | <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 | |
| E.1-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.1 | | |
| E.2. Quale è la modalità di trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione? | <input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ | |
| E.2-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.2 | In alcuni casi si procede anche alla consegna cartacea | |
| E.3. Quale è la modalità di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale regionale? | <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 <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ | |
| E.3-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.3 | | |
| E.4. La pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale regionale è supportata da sistemi per la tracciabilità degli aggiornamenti? | <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ | |
| E.4-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.4 | | |



E.5. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio *(indicare se ciascuno dei soggetti elencati nella prima colonna svolge, o meno, le singole attività indicate nella prima riga)*

| Soggetti (colonna) / Attività svolte (riga) | Raccolta dei dati | Invio dei dati al responsabile della pubblicazione | Pubblicazione dei dati online | Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati | Monitoraggio |
|--|---|---|---|---|---|
| Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile della comunicazione (laddove presente) | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No |
| Responsabile della gestione del sito web (laddove presente) | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente) | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No |
| Responsabile della trasparenza | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza) | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza) | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| OIV | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Altro soggetto (specificare quale) | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |

E.6. Indicare la presenza, o meno, di sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente":

| | Presenza (SI/NO) | Eventuali note |
|--|------------------|--|
| Sistemi per contare gli accessi alla sezione | SI | |
| Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione | SI | |
| Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione | NO | |
| Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione | NO | |
| Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza | NO | |
| Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti | NO | |
| Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccogliere i giudizi | NO | |
| Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempimenti relativamente alla pubblicazione dei dati | SI | Possibilità di invio delle segnalazioni tramite URP o accesso civico |



| | | |
|--|--|--|
| Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione | SI | Possibilità di invio delle proposte tramite URP o accesso civico |
| Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi | NO | |
| Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini | NO | |
| E.7. Quali iniziative sono state avviate per intervenire sulle criticità e i suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione annuale sul funzionamento del sistema (per gli enti per i quali l'OIV l'ha predisposta)? | // | |
| F. Definizione e gestione degli standard di qualità | | |
| F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza? | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | |
| F.2. (In caso di risposta positiva al quesito F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità? | <input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No | |
| F.3. (In caso di risposta positiva al quesito F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle class action? (possibili più risposte) | <input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire class action <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No | |
| F.4. (In caso di risposta positiva al quesito F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità? | <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione | |