

Organismo Indipendente di Valutazione della CCIAA di Lucca

Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009 nonché relative all'attestazione dell'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera g) del decreto.

Anno 2013

PRESENTAZIONE

La Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni ha lo scopo di metterne in luce gli aspetti positivi e negativi e di evidenziare i rischi e le opportunità al fine di presentare proposte per svilupparlo ed integrarlo ulteriormente.

La predisposizione della Relazione rappresenta parte del monitoraggio svolto dall'OIV sui Sistemi di misurazione e valutazione della performance, sui Piani della performance e sui Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità.

Il monitoraggio è svolto alla luce delle delibere dell'ANAC in materia di Sistemi di misurazione e valutazione della performance (delibere n. 4/2012 e n. 23/2013), nonché delle delibere CIVIT in materia di Piani della performance (delibere n.112/2010, n. 1/2012), di Standard di qualità (delibere n. 88/2010 e n. 3/2012), di Relazioni sulla performance (delibera n. 5/2012) e di Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità (delibere n. 105/2010 e n. 2/2012).

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

In allegato sono riportati il "Monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance relativo al ciclo della performance precedente" e il "Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativi al ciclo della performance in corso"

La Relazione dovrà essere pubblicata, a cura dell'ufficio Programmazione e controllo (struttura tecnica della Camera di Commercio a supporto dell'OIV), in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

A. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

A.1 Definizione di obiettivi

L'OIV, tenuto conto dei criteri minimi di definizione del Sistema di misurazione e valutazione enunciati nella delibera CIVIT n. 89/2010 ha valutato il Programma Pluriennale 2010-2014 (aggiornato con Delibere di Consiglio n. 9 del 5 novembre 2011 e n. 9 del 20 luglio 2013) con il quale si sono definiti/aggiornati gli obiettivi strategici quinquennali, il Piano della Performance 2013-2015 che definisce gli obiettivi strategici triennali nonché la Relazione Previsionale e Programmatica 2013 che stabilisce con chiarezza gli obiettivi operativi per l'anno..

Inoltre, l'OIV ha valutato anche la coerenza della programmazione 2013 con la programmazione triennale, mediante un'analisi sia della Relazione Previsionale e programmatica 2013 approvata nella Giunta dello scorso ottobre che degli obiettivi di Ente, del Segretario e dei Dirigenti assegnati nello scorso mese di dicembre.

Partendo dall'esame del Programma Pluriennale e del Piano della performance, si rileva che sono presenti alcuni indicatori di *outcome* (Attuare ogni iniziativa per facilitare l'accesso delle imprese lucchesi al canale telematico; Favorire lo sviluppo degli organismi di ricerca; Favorire la nascita di nuove imprese in seguito alla partecipazione ai percorsi camerali; Sostenere le imprese ad alto potenziale di crescita; Favorire la diffusione della cultura dello sviluppo sostenibile; ecc...); per ogni obiettivo, sono indicati gli indicatori e i target attesi, questi ultimi sono definiti su base storica, diacronica (confronto con le altre CCIAA toscane), sulla base dei risultati delle indagini di customer satisfaction (sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi camerali, sul gradimento/utilità del sito web, questionari di rilevazione grado di soddisfazione delle iniziative di carattere promozionale)...

L'OIV passa, quindi, a valutare il livello di coerenza degli obiettivi dell'amministrazione rappresentati nel Piano della performance con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto n. 150/2009:

- rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione;
- specificità e misurabilità in termini concreti e chiari;
- idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- riferibilità ad un arco di tempo determinato;
- commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione;
- correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

La verifica da parte dell'OIV non si incentra sul merito delle scelte operate dall'amministrazione, ma sulle modalità di svolgimento del processo di definizione degli obiettivi.

Circa la rilevanza o meno, si prende atto, sulla base di quanto relazionato dal Segretario generale sul processo di definizione degli obiettivi, dell'esistenza di una forte sinergia tra gli Enti e le istituzioni del territorio nella definizione dei programmi di azione congiunti e condivisi, ed un appropriato coinvolgimento della struttura interna.

Gli obiettivi del cruscotto strategico, traducono i benefici attesi stabiliti dal Consiglio in relazione ad ogni programma strategico e alle risorse ad essi assegnate.

Gli obiettivi risultano specifici e misurabili e riferiti al periodo annuale (o infraannuale); la fissazione di target migliorativi o in alcuni casi di mantenimento (in funzione dell'attuale crisi economica) rispetto ai risultati storici dell'ente, alle risultanze del monitoraggio del benchmarking regionale, assicurano il miglioramento/mantenimento dei servizi e degli interventi realizzati.

Si conferma, pertanto, la coerenza della programmazione 2013 con quella pluriennale.

A.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa

L'OIV esprime una valutazione sull'adeguatezza dei monitoraggi intermedi posti in essere dall'amministrazione e della qualità dei dati utilizzati, tenendo conto del loro grado di tempestività e affidabilità (Allegato 1 sezione A).

Nella Camera di commercio di Lucca il monitoraggio sull'andamento degli obiettivi strategici ed operativi avviene periodicamente (semestralmente per gli obiettivi strategici, trimestralmente per quelli operativi) e si evidenzia attraverso dei report direzionali ed operativi che rappresentano sinteticamente l'andamento delle attività. I risultati ottenuti dalla gestione vengono confrontati con gli obiettivi assegnati ad inizio anno e la segnalazione di eventuali scostamenti permette di attivare tempestivamente interventi correttivi, nell'ambito di un processo di apprendimento e di miglioramento continuo. Laddove si renda necessario un intervento correttivo, quindi, la Giunta/Consiglio e/o il Segretario Generale e/o i Dirigenti, con il supporto dell'ufficio Programmazione e controllo, e il coinvolgimento dei responsabili di unità organizzativa (Dirigenti, PO e Responsabili di ufficio) definiscono le necessarie azioni correttive.

Nel corso del 2013 Infocamere ha cambiato il sistema informatico a supporto delle Camere per il controllo di gestione, adottandone uno che presenta notevoli complessità di gestione. Questo ha causato notevoli disagi in quanto non è stato possibile decentrare il programma presso gli uffici (abituati invece con il vecchio programma a gestire in maniera decentrata il caricamento dei risultati) a fronte delle difficoltà di gestione che presenta il nuovo programma e, quindi, nel corso dell'anno si è resa necessaria la sperimentazione centralizzata presso l'ufficio Programmazione e controllo che oltre a provvedere al caricamento di tutti i risultati conseguiti per i 4 monitoraggi svolti nel corso dell'anno, ha dovuto anche predisporre specifici supporti in excel da diffondere alla struttura per la rilevazione dei dati. Tuttora perdura la fase di utilizzo accentrato del programma anche se probabilmente, nel corso del 2014, si proverà a sperimentare l'uso decentrato con alcuni uffici.

Oltre a quanto sopra, la maggiore criticità riscontrata nel nuovo sw è la mancanza di collegamento con i programmi di contabilità. Più e più volte l'ufficio ha sollecitato Infocamere a risolvere la suddetta criticità, ma ad oggi ancora sussiste. Difficoltà sono percepite anche per il modulo della reportistica.

L'ufficio Programmazione provvede all'aggiornamento della piattaforma e verifica la correttezza dei dati comunicati dagli uffici. Fornisce i report periodici sia direzionali che operativi elaborandoli manualmente.

A.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa

L'OIV deve qui valutare l'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa.

Il modello di misurazione utilizzato dall'amministrazione nel Piano della performance si caratterizza per un'elevata **chiarezza** della definizione degli obiettivi e da **un adeguato cascading**

degli obiettivi per i diversi livelli organizzativi che consente di tradurre e dare attuazione agli obiettivi strategici coinvolgendo l'intera struttura organizzativa.

A partire dal 2000 il sistema di misurazione e valutazione della Camera di Lucca è stato oggetto di approfondimenti (anche attraverso percorsi formativi che hanno coinvolto tutto il personale o solo i responsabili di unità organizzative, le Posizioni Organizzative e i Dirigenti), modifiche e revisioni.

Dall'analisi del sistema si rileva la finalità di fondo di valorizzare le risorse umane, facendo emergere le esigenze e le condizioni per un ottimale impiego del personale e di migliorare complessivamente il modo di lavorare. La valutazione ha inoltre lo scopo di orientare le prestazioni verso una sempre migliore partecipazione dei singoli al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente, attraverso la chiarificazione a ciascun dipendente degli obiettivi dell'organizzazione e la facilitazione del confronto aperto tra Dirigenti, responsabili di servizio e di ufficio e loro collaboratori sui risultati ottenuti. Pertanto, si evidenzia come l'ente persegua la **condivisione** della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa.

A fronte del seguente rilievo che l'OIV aveva espresso lo scorso anno: “Si rileva, per il secondo anno consecutivo, che nel sistema di valutazione dell'Ente non sono ancora previsti strumenti per la valutazione del proprio superiore gerarchico; pertanto si sollecita l'implementazione dei suddetti strumenti.”, l'Ente ha inserito all'interno dell'indagine sul benessere organizzativo (che si è svolta a cavallo tra i mesi di dicembre 2013 e gennaio 2014), specifiche domande per la valutazione del proprio superiore, che hanno presentato i seguenti risultati (scala di valutazione 1/5):

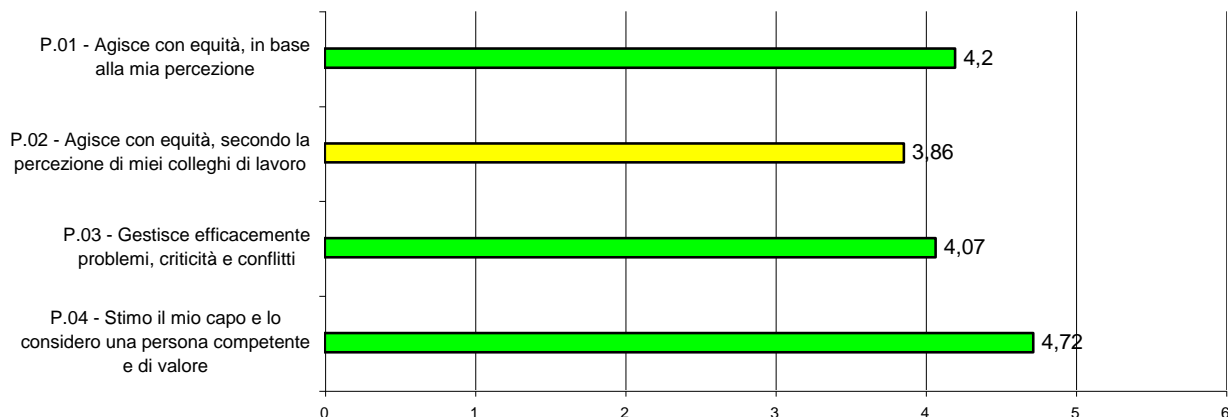
VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO

O - Il mio capo e la mia crescita



In questa sezione, in cui sono state inserite domande orientate ad esplorare il rapporto umano tra il dirigente ed il dipendente, il livello di soddisfazione risulta positivo.

P - Il mio capo e l'equità



Tutte positive le medie dei giudizi riguardanti i comportamenti organizzativi, le capacità manageriali, nonché le conoscenze e le capacità tecniche del proprio dirigente, Particolarmente elevato è il valore espresso in merito alla stima nei confronti del proprio dirigente.

Le rappresentazioni visuali della strategia (es. la mappa strategica) e i sistemi di reportistica (es. i cruscotti della performance con obiettivi, indicatori e *target*) sono elaborati semestralmente per l'organo di indirizzo politico, per la Giunta, per il Segretario Generale e i Dirigenti.

La rappresentazione della mappa strategica è anche oggetto di un incontro annuale con tutto il personale.

Le maggiori criticità sono legate all'individuazione di indicatori significativi e allo stesso tempo sfidanti. Inoltre l'Ente è ancora alla ricerca di significativi indicatori di impatto (o outcome) che probabilmente necessiterebbero di una quantificazione aggregata a livello locale o di sistema.

B. PERFORMANCE INDIVIDUALE

B.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi

L'OIV valuta lo svolgimento del processo, l'adeguatezza delle modalità di assegnazione degli obiettivi e la coerenza con le disposizioni del Sistema (Allegato 1 sezione B).

In coerenza con il dettato delle delibere Civit n. 89 e n. 114 del 2010 il Sistema di misurazione e valutazione della performance della Camera di Lucca è strutturato nella logica "a cannocchiale" ovvero nell'ottica di una "mappa" che permette di collegare a diversi livelli (strategico, operativo, di singola unità organizzativa, ecc.) gli obiettivi e le risorse ad indicatori previsionali, verificando a consuntivo il raggiungimento dei risultati attesi.

Tenendo conto degli indirizzi strategici definiti dall'organo di indirizzo politico, per ogni singola Priorità strategica sono stati definiti i progetti e le attività da realizzare strumentalmente nell'anno per conseguire gli obiettivi strategici dell'Ente. Ad ogni progetto sono state associate le risorse necessarie (sia in termini di risorse umane che finanziarie) e l'unità organizzativa responsabile, sono stati definiti i target, gli indicatori e i benefici attesi.

A partire dai progetti approvati con la Relazione Previsionale e Programmatica 2013, la Giunta nella riunione di dicembre 2012 ha approvato la proposta gli obiettivi annuali dell'Ente da cui discendono

direttamente gli obiettivi del Segretario generale. Agli obiettivi del SG la Giunta ha attribuito un peso in funzione dell'importanza dell'obiettivo per l'Ente (il totale deve fare 100) e un coefficiente di complessità (calcolato secondo i seguenti criteri: numero dipendenti coinvolti - grado di innovatività - complessità relazioni – onerosità/tempo).

Dagli obiettivi del SG sono discendono gli obiettivi dei Dirigenti a cui il SG attribuisce un peso ed un coefficiente di complessità.

L'OIV valuta positivamente la coerenza degli obiettivi di Ente, del SG e dei dirigenti, con i relativi indicatori, rispetto alla programmazione strategica.

Dagli obiettivi dei Dirigenti derivano, a cascata, gli obiettivi delle Posizioni Organizzative e da questi quelli degli uffici a cui sono attribuiti un peso ed un coefficiente di complessità.

L'ufficio è l'unità organizzativa minima alla quale sono assegnati obiettivi operativi. Questo consente di sviluppare lo spirito di gruppo e la collaborazione tra i colleghi accomunati dalla gestione di alcune competenze, funzioni, progetti.

Gli obiettivi e il budget ai dirigenti sono stati assegnati nel mese di dicembre 2012, gli obiettivi alle P.O. e agli uffici, definiti mediante un processo condiviso, sono stati assegnati entro il mese di febbraio 2013.

L'OIV valuta positivamente il processo di assegnazione obiettivi, indicatori e target.

B.2 Valutazione della performance individuale

Qualora conclusa la fase di valutazione, alla data di redazione della Relazione, l'OIV ne analizza lo svolgimento, l'adeguatezza delle modalità di comunicazione e l'esito, in termini di differenziazione dei giudizi.

Inoltre, l'OIV prende in considerazione l'avvio di eventuali procedure di conciliazione e riferisce anche i risultati della – eventualmente svolta – indagine sul grado di condivisione del Sistema e sulla valutazione del “superiore gerarchico” ai sensi dell'art. 14, comma 5 del D.Lgs. n. 150/2009. Infine, l'OIV valuta la congruità dei processi formativi e dei piani di miglioramento individuali adottati.

La performance individuale legata al conseguimento degli obiettivi di Ente e di ufficio è misurata e monitorata nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa.

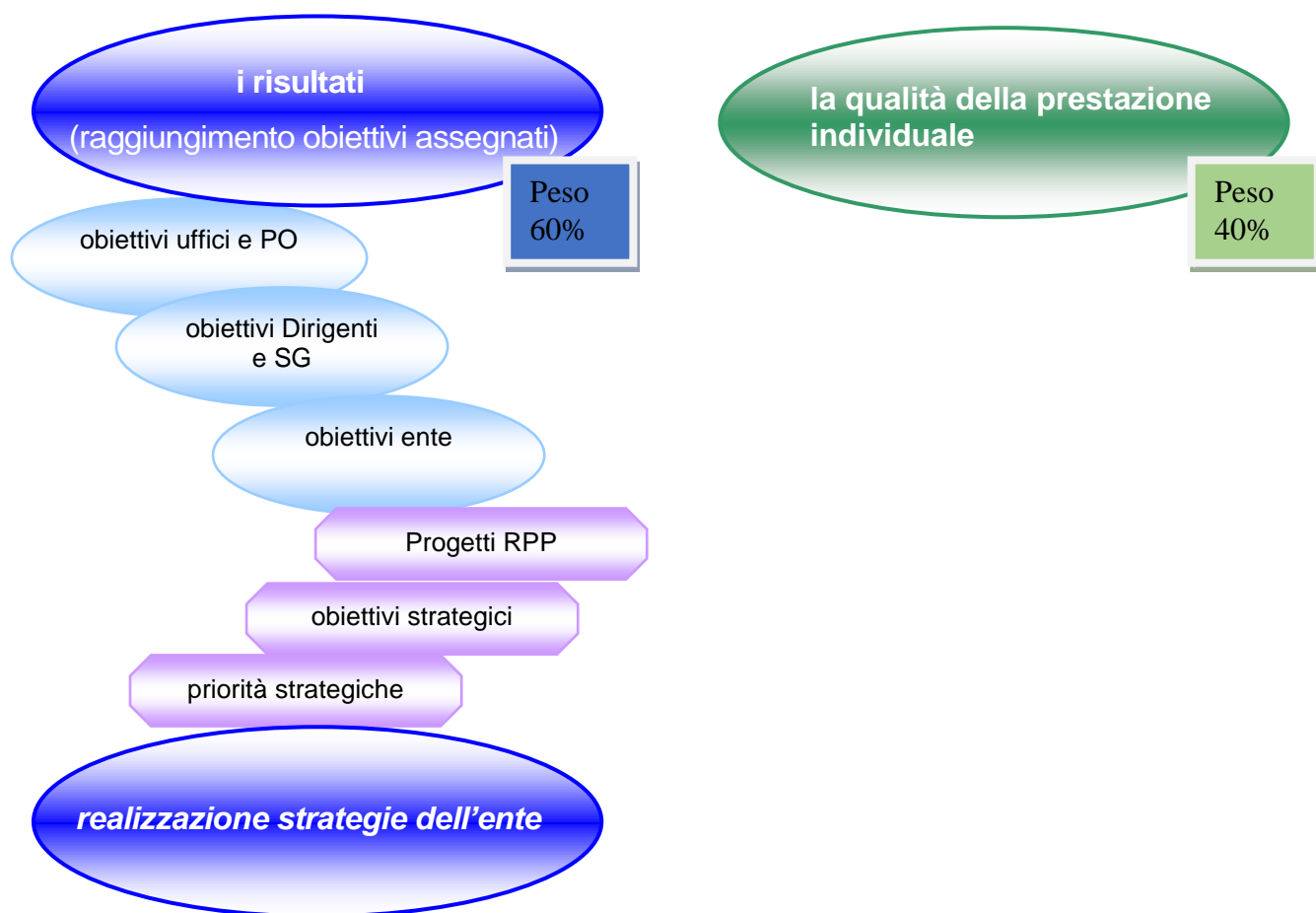
Per quanto riguarda la componente legata alla misurazione e valutazione dei comportamenti agiti singolarmente, la valutazione viene fatta dalla Giunta per il SG, dal SG per i Dirigenti, dal Dirigente di Area per la P.O. e per il personale.

La scheda utilizzata per la valutazione della qualità della prestazione individuale contiene tre o quattro parametri per ogni ufficio o posizione di responsabilità: in pratica per ogni ufficio o a volte singole posizione di lavoro, sono stati scelti i parametri che, al momento, meglio descrivono le caratteristiche e le capacità richieste dalla posizione di lavoro. Quindi le schede cambiano sia in base all'ufficio che alla categoria di appartenenza.

Ogni parametro viene, quindi, valutato con una scala a sei livelli di giudizi e punteggi.

La valutazione delle capacità tecnico-professionali si conclude con un colloquio diretto tra valutato e valutatore al fine di permettere un confronto chiaro e sostanziale. Nel corso del colloquio il valutatore ricerca la condivisione della valutazione effettuata, assegna gli “obiettivi di miglioramento individuale” per l'anno in corso e, infine, raccoglie eventuali esigenze del valutato e suggerimenti.

La valutazione della prestazione del personale (dirigenziale e non) quindi concerne sostanzialmente due aspetti:



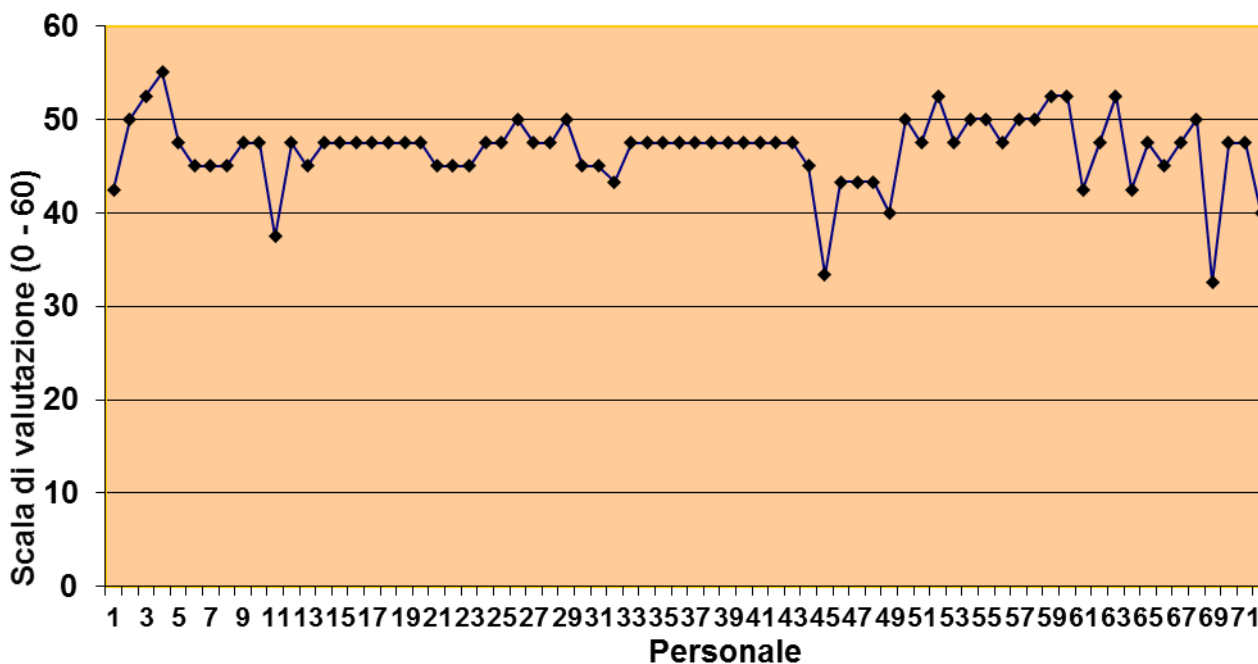
Collegare la performance individuale alla realizzazione delle strategie dell'Ente permette di evidenziare e valorizzare l'apporto di ciascuno al raggiungimento dei risultati generali.

La valutazione riveste, quindi un duplice significato, da un lato è uno strumento gestionale in grado di stimolare le persone ad assumere le competenze richieste dall'Ente e dall'altro a valutare l'effettiva capacità individuale di sviluppare quanto richiesto.

La scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi 2013 è rimasta invariata rispetto al 2012. Il processo di valutazione 2013 è attualmente in corso.

Di seguito si evidenzia il grado di differenziazione dei giudizi 2013:

Grado di differenziazione dei giudizi (valutazioni personale 2014 per risultati 2013)



L'OIV rileva un leggero miglioramento rispetto allo scorso anno nella differenziazione dei giudizi.

La metodologia permanente per la misurazione e valutazione della performance individuale è frutto di una concertazione conclusa il 14 aprile 2006 con le RSU e le rappresentanze sindacali provinciali, mentre i criteri generali, nel tempo, hanno subito piccole modifiche oggetto di informazione sindacale, di cui l'ultima risale al 12 aprile 2011.

La **comunicazione** della metodologia di misurazione e valutazione della performance individuale all'interno dell'amministrazione è avvenuta mediante riunioni plenarie, corsi di formazione trasversali rivolti al personale e la successiva pubblicazione di tutto il materiale sulla intranet camerale.

Non sono mai pervenute rimostranze formali, né attivate procedure di conciliazione, pertanto può dirsi adeguata.

Come già detto, lo scorso gennaio si è conclusa l'indagine sul benessere organizzativo che comprendeva domande sulla valutazione del superiore gerarchico e sulla condivisione del sistema di valutazione. I primi risultati sono stati analizzati dall'OIV nel corso della riunione di marzo. Sono in corso degli approfondimenti, anche su richiesta del CUG (Comitato Unico di Garanzia), perché i risultati presentano alcuni aspetti non coerenti fra loro probabilmente dovuti all'erronea interpretazione di alcune domande.

C. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

L'OIV valuta l'effettivo funzionamento del processo di misurazione e valutazione, con specifico riferimento a fasi, tempi e soggetti coinvolti. In particolare, l'OIV riferisce sull'adeguatezza della Struttura Tecnica Permanente in termini sia di risorse umane e finanziarie che di competenze professionali disponibili (Allegato 1 sezione C).

Entro dicembre 2012 sono stati definiti gli obiettivi di Ente per il 2013, approvato il budget direzionale per programmi e progetti, ed assegnati gli obiettivi al SG. Il SG, sempre a dicembre, ha assegnato obiettivi e risorse ai dirigenti.

Entro febbraio 2013 sono stati assegnati gli obiettivi alle P.O. e agli uffici.

Il processo evidenzia la partecipazione e la condivisione di tutti i soggetti interessati, attraverso le varie fasi di negoziazione, proposizione, condivisione.

L'OIV valuta positivamente i tempi del processo di programmazione delle attività 2013.

L'OIV per lo svolgimento dei suoi compiti si avvale di una Struttura Tecnica Permanente interna alla Camera che coincide con l'ufficio Programmazione e controllo. E' composta da 2 persone, di cui una con maggiori competenze giuridiche, l'altra con competenze economico-gestionali.

Inoltre, a seconda della materia trattata l'OIV interagisce direttamente con i relativi responsabili (vedi Responsabile per la trasparenza).

L'OIV rileva, quindi, la piena disponibilità degli uffici camerale a collaborare e supportare l'Organismo nello svolgimento dei suoi compiti.

D. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

Nella Relazione l'OIV deve esprimere una valutazione sul sistema informativo e/o informatico utilizzato dall'amministrazione per la raccolta e l'analisi dei dati ai fini della misurazione della performance.

La piattaforma informatica a supporto del controllo di gestione è stata completamente innovata da parte di Infocamere Scrl ed è tuttora in fase di completamento.

Attualmente sono in uso 2 piattaforme, una specifica sulle risorse, l'altra sui risultati raggiunti in termini di attività. Al momento le piattaforme non colloquiano e questo rappresenta senza dubbio una grossa criticità, che costringe l'ufficio Programmazione e controllo ad elaborare, con altri sistemi informatici, la necessaria reportistica integrata. Infocamere, più volte sollecitata su questo punto, ha garantito che faranno l'integrazione tra i 2 sistemi ma non ha fornito tempi in proposito.

Si richiamano le criticità già evidenziate al punto A.2

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

L'OIV esprime una valutazione sul funzionamento dei sistemi informativi e informatici che supportano la pubblicazione dei dati, alla luce della rilevanza che tali sistemi rivestono quale presupposto per l'attuazione del Programma triennale e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione, nonché sulla ripartizione delle competenze tra i diversi soggetti che concorrono alla pubblicazione dei dati e sul sistema di monitoraggio della pubblicazione dei dati.

La raccolta dei dati è decentrata nei singoli uffici competenti dove, peraltro, sono allocate le diverse banche dati da cui vengono estratti i dati.

La trasmissione dei dati dall'ufficio competente all'ufficio che gestisce la pubblicazione sul sito camerale avviene telematicamente.

La pubblicazione sul sito avviene manualmente.

Il Responsabile per la trasparenza monitora costantemente le avvenute pubblicazioni.

F. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'OIV valuta il processo di gestione degli standard di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni attuate dall'amministrazione per il controllo della qualità dei servizi erogati e alle modalità con cui sono state adottate le soluzioni organizzative per la gestione di reclami e delle class action. Inoltre, L'OIV riferisce sull'entità in cui le summenzionate attività, abbiano influito sulla revisione degli standard (Allegato 1 sezione F).

La Camera di Lucca ogni anno definisce un elenco di procedure/procedimenti ritenuti di maggior rilievo per l'Ente, rispetto ai quali vengono definiti i target qualitativi da raggiungere e verificati i risultati a fine anno.

In merito alla definizione degli standard di qualità è attualmente in corso, nell'ambito di un progetto regionale di stesura della Carta dei servizi camerale condivisa tra tutte le Camere della Toscana, la definizione degli stessi.

Dall'analisi della bozza della carta dei servizi contenente gli standard di qualità, l'elenco appare adeguato, la procedura dei reclami ben definita, mentre restano ancora da definire le modalità di monitoraggio degli standard.

L'OIV suggerisce una rilevazione a cadenza semestrale

G. Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

L'OIV esprime una valutazione sull'efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione alla luce dei risultati conseguiti nel precedente ciclo della performance, analizzando l'effettiva utilità della misurazione della performance ai fini di un progressivo miglioramento della gestione.

Si rileva che nell'ambito del ciclo della performance l'Ente, di norma, utilizza i risultati conseguiti nei periodi precedenti per meglio tarare l'azione futura tesa al raggiungimento dei risultati predeterminati.

H. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV

L'OIV sintetizza le modalità attraverso le quali sono state effettuate le attività di verifica (esame documentazione, interviste con dipendenti o dirigenti, riunioni, ecc).

L'attività di monitoraggio condotta dall'OIV ha riguardato un'analisi a 360 gradi degli adempimenti realizzati dalla Camera di Commercio di Lucca in tema di ciclo della performance, sia per quanto riguarda l'adozione dei piani della performance e del sistema di misurazione e valutazione, che con riferimento alla normativa sulla trasparenza.

Nel dettaglio l'Organismo ha rilevato le principali attività realizzate:

- partendo dai documenti programmatici strategici pluriennali e dalla Relazione Previsionale e Programmatica per il 2013 approvata dal Consiglio nell'ottobre 2012, la Giunta e poi il SG e i Dirigenti hanno proceduto ad affidare a cascata, fino agli uffici, un sistema di obiettivi e target attesi che traducono in risultati misurabili i benefici attesi dagli organi politici;
- nel mese di gennaio è stato approvato il Piano della performance 2013-2015;
- la Camera di Commercio ha inoltre predisposto entro il mese di dicembre il Programma triennale per la trasparenza, previsto ai sensi dell'art.11 comma 2 del DLsg.150, adottato poi nel gennaio 2014;
Tutti questi documenti sono pubblicati nel sito camerale nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente;
- la Camera partecipa dal 2004 al progetto di benchmarking operativo regionale.

Oltre alla presa visione e valutazione dei documenti sopra riportati, l'Organismo ha attestato la coerenza dei parametri contenuti nel cruscotto degli obiettivi dell'Ente, del Segretario Generale e dei Dirigenti per l'anno 2013 con i programmi della Relazione Previsionale Programmatica e idonei a supportare il processo di misurazione della performance ai sensi dell'articolo 8, co. 4, del DPR 254/2005.

La programmazione per i prossimi mesi riguarderà la chiusura del processo di valutazione del 2013, l'elaborazione e la relativa validazione della Relazione sulla Performance 2013. Contemporaneamente avranno luogo i monitoraggi periodici sui risultati relativi all'anno 2014

e l'elaborazione dei report "direzionali" sullo stato di avanzamento degli obiettivi strategici ed "operativi" sullo stato di avanzamento degli obiettivi operativi, nonché la validazione cruscotto e controllo strategico ente per l'anno 2014.

Come si rileva dalla Relazione, il metodo complessivo come introdotto dal D.Lgs 150/2009 è stato rispettato.

9. Allegati

1. Monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance relativo al ciclo della performance precedente;

2. Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativi al ciclo della performance in corso

Dr. Mauro Lucchesi _____

Dr. Alberto Ravecca _____

Dr. Gaetano Scognamiglio _____

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti.

A. Performance organizzativa	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input checked="" type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno
B. Performance individuale	

B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?

	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ 1	_ _ _ 1	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _ 3	_ _ _ 3	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	_ _ _ 4	_ _ _ 4	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%

3 I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ _____

C. Processo di attuazione del ciclo della *performance* Struttura Tecnica Permanente (STP)

C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) 2 __
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto) 1 __
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	1 __
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	__
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:	
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ⁴)	80.450,00
Costo di eventuali consulenze	0,00
Altri costi diretti annui	18.970,00
Costi generali annui imputati alla STP	33.928,00
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

⁴ Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale

impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ * 30% = 9.000€).

D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	2
---	---

N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.

D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:

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

D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di Controllo strategico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Indicatori obiettivi operativi <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
(se sì) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	<u>Crescita cultura manageriale</u> <u>Indicatore: Aumento domanda di formazione manageriale rivolta alla Camera, confronto media annuale periodo n con media periodo n-1</u>	<u>Mantenimento/aumento ore formazione/allievo e domanda di formazione.</u> <u>Indicatore: ore formazione-allievo anno n/ore formazione-allievo anno n-1</u> <u>domanda formazione anno n/</u> <u>domanda formazione anno n-1</u>
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi? Sistema di contabilità generale Sistema di contabilità analitica Altro sistema, _____	obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	obiettivi operativi <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" 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 pubblicazioni

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

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁶ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> <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	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

⁵ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁶ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo</p> <p><input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

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	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<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	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input 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	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

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

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

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

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	_____	_____	_____
Consulenti e collaboratori	_____	_____	_____
Dirigenti	_____	_____	_____
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	_____	_____	_____
Bandi di concorso	_____	_____	_____

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

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio					
N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi					
Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazioni e dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input type="checkbox"/> Sì <input 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 comunicazione (laddove presente)	<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 gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<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 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 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 checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<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
UFFICI COMPETENTI	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" 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

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi		
	Presenza	Note
	Si/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione	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	SI	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	NO	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	NO	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	SI	
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	

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1. L’amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all’utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì ma sono in corso di aggiornamento <input type="checkbox"/> No
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell’amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input checked="" 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

Allegato 2: Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della *performance* in corso

1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	□□□□1□	□□□□1□	X 50% - 100% □ 1% -49% □ 0%	□ 50% - 100% □ 1% -49% X 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	□□□□3□	□□□□3□	X 50% - 100% □ 1% -49% □ 0%	□ 50% - 100% □ 1% -49% X 0%
Non dirigenti	□□□□4□	□□□□4□	X 50% - 100% □ 1% -49% □ 0%	□ 50% - 100% □ 1% -49% X 0%
2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?				
	Si	No	(se no) motivazioni	
Dirigenti di I fascia e assimilabili	X	□	_____	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	X	□	_____	
Non dirigenti	X	□	_____	
