



Regione Calabria

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE (OIV)

Cittadella Regionale – 88100 Catanzaro

[pec: [oiv@pec.regione.calabria.it](mailto:oiv@pec.regione.calabria.it)]

**VALIDAZIONE  
DELLA  
RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2016**  
*-Agenzia Regione Calabria Erogazioni in Agricoltura -  
ARCEA*

***Relazione finale***

---

*(approvata il 9 aprile 2018)*



## Sommario

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Premessa .....                                                     | 3  |
| 2. Ambito, principi e parametri del processo di validazione .....     | 3  |
| 3. Fasi del processo di validazione.....                              | 4  |
| 4. Esiti del processo di validazione .....                            | 5  |
| 4.1 Considerazioni generali .....                                     | 5  |
| 4.2 Esiti del processo di validazione .....                           | 6  |
| 4.3 Esito dell'esame, suggerimenti e prescrizioni per il futuro ..... | 7  |
| 5. Osservazioni e adempimenti finali .....                            | 9  |
| Allegato 1 – Sintesi della griglia di validazione .....               | 10 |



## 1. Premessa

La presente relazione e relativa griglia allegata, parte integrante del documento di validazione della relazione sulla *performance* 2016, sintetizza le fasi in cui si è articolato il processo di validazione e ne espone gli esiti.

L'attività di validazione avviene sul testo approvato dal Direttore Generale l'Agenzia con decreto n. 70 del 27.3.2018 e trasmesso all'OIV con pec del 28.3.2018; si è tenuto conto, altresì dell'attestazione prevista dal documento metodologico, firmata dal direttore dell'Agenzia e trasmessa unitamente alla Relazione.

Il processo di validazione è stato avviato nella seduta del 01.03.2018 sulla versione in *drafting*, trasmessa per un esame preliminare, e si è sviluppato in complessive 2 sedute, inclusa la seduta odierna.

L'attività espletate dall'OIV sono riportate in n. 2 carte di lavoro depositate agli atti, oltre che nei verbali dell'OIV regolarmente pubblicati sul sito internet istituzionale.

Preliminarmente, si rileva che nella seduta del 13.1.2017 (con aggiornamento nella seduta del 27.1.2017) l'OIV ha definito l'impianto metodologico per la validazione della Relazione sulla *performance*, anche alla luce delle pregresse esperienze di validazione e mediante confronto con esperienze maturate in differenti contesti. Il documento metodologico, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente relazione, individua le fonti normative e metodologiche e definisce il perimetro del processo di validazione con riferimento agli ambiti, ai principi ed ai parametri.

L'OIV non ha ritenuto necessario procedere alla convocazione dei vertici dell'Agenzia o delle strutture preposte alla elaborazione della Relazione ritenendo sufficiente sia la documentazione agli atti e sia l'attestazione richiesta e rilasciata dall'Agenzia, in adempimento di quanto previsto dal punto 3 del documento metodologico.

## 2. Ambito, principi e parametri del processo di validazione

Per quanto riguarda gli ambiti, i principi e i parametri osservati dall'OIV nell'esaminare la relazione ed esprimere il giudizio di validazione, si rinvia all'apposito documento metodologico approvato il 13.1.2017 e contestualmente pubblicato sul portale regionale della Regione Calabria (emendato quindi da refusi ed errori materiali), da applicare anche agli enti sub-regionali tenuti ad avvalersi di questo OIV, come testualmente specificato nello stesso documento.

A seguito dell'esame della Relazione, i cui esiti sono riportati nelle carte di lavoro agli atti dell'OIV, è stata compilata la griglia riportata in sintesi nell'allegato 2 del documento metodologico. L'esito complessivo riporta un punteggio pari a **74,53/100**, superiore alla soglia minima (60/100) necessaria per una validazione positiva della relazione. Alla luce delle criticità rilevate e del punteggio complessivo l'OIV ha stabilito di **VALIDARE** la relazione sulla *performance* 2016 dell'ARCEA, offrendo contestualmente dei suggerimenti migliorativi. La griglia compilata è parte integrante del presente documento.



### 3. Fasi del processo di validazione

Dal punto di vista operativo, l'OIV ha ritenuto di procedere, nel rispetto della Delibera CIVIT/ANAC n. 6/2012, come segue:

- 1) definizione dei parametri, dei limiti e dell'oggetto dell'attività di validazione, alla luce dei criteri metodologici indicati dalla CIVIT/ANAC e riportati in apposito documento approvato nella versione finale nella seduta del 27.1.2017, parte integrante della presente relazione, citato nel paragrafo 2 e applicabile al caso specifico;
- 2) esame della relazione sulla *performance* per l'anno 2016, in premessa meglio emarginata e dell'integrazione;
- 3) esame del Piano della performance 2016-2018 approvato con decreto del Direttore dell'ARCEA n. 10 del 01.02.2016;
- 4) esame della relazione di monitoraggio di avvio ciclo 2016 sul piano da ultimo emarginato, approvata nella seduta del 08.04.2016;
- 5) esame, per quanto di rilievo, del regolamento sulla misurazione e valutazione del personale, approvato con decreto n. 8/2015 e aggiornato con decreto n. 42 del 22.2.2018;
- 6) valutazione della relazione di cui sopra rispetto ai parametri della Delibera CIVIT/ANAC n. 6/2012, sopra menzionata, i cui esiti sono condensati in apposite carte di lavoro come segue:
  - a. nella carta di lavoro 1 l'OIV si è occupato di prendere atto della trasmissione della versione in *drafting* della Relazione sulla performance, di organizzare e programmare operativamente le attività, e avviare la disamina collegiale della relazione; l'OIV ha, altresì, esaminato la struttura e il contenuto della Relazione anche con riferimento a quanto previsto dalla Delibera CIVIT n. 5/2012 ed ha proceduto ad un esame preliminare in ordine alla corrispondenza tra obiettivi ed indicatori contenuti nel Piano della *performance* ed analoghi dati contenuti nella relazione;
  - b. nella carta di lavoro 2 si è dato conto dell'esito delle determinazioni assunte dall'Ente rispetto ai rilievi e alle richieste di approfondimento e chiarimenti formulati dall'OIV e riportati nella carta di lavoro n. 1.
- 7) compilazione della griglia di validazione (come da allegati 1 e 2 del documento metodologico);
- 8) formulazione di un giudizio finale in applicazione del documento metodologico approvato dall'OIV e citato al punto 1.

L'Organismo non ha ritenuto necessario procedere con audizioni *de visu*, ritenendo sufficiente la documentazione acquisita.

Ciò premesso, l'OIV ha, quindi, ritenuto di dover individuare i punti necessari che la relazione deve rispettare al fine di pervenire ad un positivo giudizio di validazione.

Nel caso di specie, l'OIV prende in considerazione, per quanto di interesse in questa sede, l'art. 10, comma 1 del d. lgs. n. 150/2009 (così come modificato dal Dlgs 74/2017), il quale prescrive che: "*Al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche (...) redigono annualmente: (...) un documento (...) denominato: « Relazione annuale sulla performance, che è approvata dall'organo di indirizzo politico amministrativo e validata dall'Organismo di valutazione ai sensi dell'articolo 14 e che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto*



*ai singoli obiettivi e indicatori programmati e alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato ”. A sua volta, il Piano “di cui alla lettera a)” del medesimo comma (ossia il piano della performance) “individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi di cui all’articolo 5, comma 01, lettera b), e definisce, con riferimento agli obiettivi finali e intermedi e alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell’amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori”.*

Da quanto sopra esposto, in assenza di una differente disciplina legislativa regionale, si individua un contenuto “*minimo*” ed inderogabile, che deve essere presente nella relazione sulla *performance*: esso è costituito dall’evidenziazione, a consuntivo, con riferimento all’anno precedente, dei risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato. È peraltro evidente che, data la funzione “*comunicativa*” di questi elementi, essi devono essere adeguatamente comprensibili e completi.

Gli ulteriori elementi di dettaglio indicati nella Delibera CIVIT n. 5/2012, non hanno – nei confronti delle autonomie regionali e dei relativi enti strumentali, tra i quali l’ARCEA – un eguale grado di coerenza. Tuttavia, il fatto che tale delibera non costituisca un “*immediato obbligo*” non esclude che possa essere considerata un “*punto di riferimento*”. Ciò fa sì che l’amministrazione possa apportare delle modifiche o delle “*variazioni*” rispetto al schema indicato, purché venga garantita equivalente qualità, comprensibilità ed attendibilità. È evidente, peraltro, che ogni variazione può comportare il rischio potenziale di non pervenire con eguale efficacia al risultato prefissato dalla normativa vigente.

Per le ragioni anzidette, si anticipa sin d’ora il suggerimento di avvicinarsi in linea di massima sempre di più (beninteso, nei limiti del possibile) a quanto proposto e suggerito dal Dipartimento della Funzione Pubblica (subentrato all’ANAC) per quanto attiene agli aspetti metodologici in materia di performance; del resto la stessa Agenzia ha chiarito di aver utilizzato quale base anche la delibera CIVIT n.5/2012.

## 4. Esiti del processo di validazione

### 4.1 Considerazioni generali

Preliminarmente, l’OIV ritiene opportuno rilevare che la struttura della Relazione utilizzata dall’Agenzia appare in linea con l’articolazione del Piano della *Performance* 2016-2018. Il Piano della *performance* 2016 è stato approvato in data 01.02.2016, e dunque tempestivamente e, rispetto ad esso, l’OIV ha elaborato apposita relazione di avvio ciclo approvata il 08.4.2016.

Come anticipato, si prende atto, altresì, dell’attestazione del direttore generale dell’Agenzia, trasmessa contestualmente alla Relazione, in ordine ai seguenti aspetti (cfr. 1.1.4.b.1-6 del documento metodologico):

- conformità formale e sostanziale dei dati contenuti nella relazione rispetto a quelli del piano della performance e della sua rimodulazione;
- conformità formale e sostanziale dei dati e delle informazioni contenute nella relazione e negli allegati rispetto a quelli trasmesse dai controller e/o accertati nelle altre sedi;
- correttezza delle operazioni di calcolo effettuate, anche nel senso del pieno rispetto dei criteri metodologici esplicitati nel piano;
- corretta applicazione ai vari report dei metodi di calcolo indicati nella relazione;



- uniformità di trattamento, rispetto a tutti i dipartimenti e relative articolazioni interne, delle scelte-decisioni assunte in ordine alla valutazione/esclusione di indicatori;
- correttezza formale e sostanziale dei risultati scaturenti dai calcoli di cui sopra.

## 4.2 Esiti del processo di validazione

Relativamente ai principi del processo di validazione, si rinvia a quanto indicato nel par. 1.3 del documento metodologico; analogamente, per quanto concerne i parametri che presidiano il processo di validazione, per comodità si rinvia a quanto indicato nel par. 1.4 del medesimo documento metodologico, che si intende qui riportato e confermato.

Nel merito, lo svolgimento del giudizio di validazione si svolge mediante la compilazione della griglia di validazione, conservata agli atti dell'OIV, la cui sintesi è riportata in allegato alla presente relazione. A tal proposito, prima di procedere al merito della valutazione, si precisa che:

- con riferimento ai criteri che presidono alla griglia e alle relative finalità, per comodità si rinvia a quanto contenuto nel par. 3 del documento metodologico, salvo quanto di seguito specificato;
- anche per quanto concerne le modalità di compilazione delle schede, per comodità si rinvia a quanto contenuto nel par. 3 del documento metodologico.

Dall'esame della stessa, avendo conseguito un punteggio di **74,53/100**, l'OIV **valida** la Relazione sulla performance 2016 dell'ARCEA. Le osservazioni che di seguito verranno esposte sono finalizzate ad una migliore redazione dei prossimi documenti rappresentativi del ciclo della performance.



#### 4.3 Esito dell'esame, suggerimenti e prescrizioni per il futuro

A prescindere dall'esito della validazione, sopra riportato in termini numerici, l'OIV ritiene di riportare di seguito, in forma tabellare, quanto emerso dall'esame della Relazione sulla *performance* unitamente alle proprie osservazioni.

| Rilievo                                                                                                                            | Suggerimenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sono assenti strumenti di misurazione economica e analitico-economica finalizzati alla misurazione dell'efficienza delle strutture | Si prende atto delle iniziative intraprese dall'Ente e riportate nel Piano della performance 2018 dei quali l'OIV ha già ampiamente trattato nella relazione di monitoraggio avvio ciclo 2018 (paragrafo 4.5.1.) cui si rinvia.<br>L'OIV apprezza l'evoluzione in atto in termini di integrazione del sistema con il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, precisando, peraltro, che la misurazione economica debba essere di tipo analitico e che il sistema debba supportare la misurazione di specifici indicatori funzionali alla copertura dell'ambito di misurazione previsto dall'art. 8, comma 2, lettera e) della l.r. 3/2012. |



| Rilievo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Suggerimenti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Obiettivi operativi:</p> <p>a) <b>0.0. 1.1</b> indicatore “Numero ore complessive di formazione attuata dell’ARCEA sia nei confronti dei dipendenti che degli addetti degli Enti delegati, anche in relazione alla prevenzione delle frodi”→ il calcolo complessivo delle ore viene effettuato moltiplicando il numero di ore dell’evento (calcolato al netto delle pause) per le persone partecipanti.</p> <p>Così strutturato l’indicatore presenta delle criticità in quanto il numero delle ore complessive effettivamente conseguito tiene conto di un elemento che nulla ha a che fare con l’oggetto dell’indicatore stesso; infatti da un semplice calcolo matematico – secondo i dati riportati – l’Arcea ha realizzato n. 51 ore complessive di formazione e quindi un raggiungimento del target pari al 50%;</p> <p>b) <b>0.0. 1.3</b> indicatore “Numero di richieste di restituzione di pagamenti indebiti derivanti da irregolarità inviate entro 18 mesi dal ricevimento da parte dell’organismo pagatore di una relazione di controllo o documento analogo, che indichi che vi è stata un’irregolarità, ai sensi dell’art. 54 del Reg. (UE) n. 1306/2013”→ si fa esclusivo riferimento (presumibilmente) al numero di richieste inoltrate di restituzione somme (n. 165), senza, però, specificare il numero totale di richieste da effettuare;</p> <p>c) <b>0.0. 1.5</b> indicatore “Numero di check-list di aggiornamento normativo inviate agli Uffici dell’ARCEA ed agli Enti Delegati (<math>\geq 24</math>)” → manca il riferimento alla fonte, che rende incerto e non verificabile il raggiungimento dell’obiettivo;</p> <p>d) <b>0.0. 1.5</b> indicatore: Numero di nuovi elementi inseriti sul sito internet dell’Agenzia <math>\geq 15</math>→non per tutti i nuovi elementi inseriti è possibile evincere con certezza se l’inserimento sia stato effettivamente realizzato nel corso del 2016;</p> <p>e) <b>0.0. 2.1</b> indicatore: Percentuale di pagamenti riaccreditati ai fondi di pertinenza rispetto al totale dei pagamenti non andati a buon fine e rientrati sul conto transitorio (riscontrabile dal Sistema SIAN) (<math>\geq 80\%</math>)→ viene specificato il numero di pagamenti effettuati (1469) e l’ammontare (€ 2.524.140,21), ma non è indicato il totale dei pagamenti non andati a buon fine;</p> <p>f) <b>0.0. 2.2</b> indicatore: Percentuale di debiti iscritti nel registro debitori rispetto a quelli sorti nello stesso periodo, ricavabili da Decreti di revoca della Regione Calabria o da atti di deliberazione dell’Ufficio Contenzioso Comunitario: <math>\geq 80\%</math>→ manca il riferimento al totale dei debiti sorti nello stesso periodo.</p> | <p>L’Ente rispetto alla versione preliminare ha provveduto ad effettuare le necessarie integrazioni su quasi tutti i rilievi effettuati dall’OIV</p> <p>In generale si suggerisce di rendicontare i risultati ottenuti in modo più esaustivo e completo, inserendo tutti i dati necessari per la verifica e l’attendibilità di quanto riportato.</p> <p>A seguito del rilievo dell’OIV le informazioni sono state integrate. Tuttavia non per tutti i nuovi elementi inseriti è possibile evincere con certezza se l’inserimento sia stato effettivamente realizzato nel corso del 2016.</p> <p>A seguito del rilievo le informazioni del campo “Sintesi della metodologia di calcolo, delle verifiche dei dati e delle criticità emerse” sono state integrate. Pur tuttavia permangono ancora delle incertezze, in quanto viene specificato il numero di pagamenti effettuati (1469) e l’ammontare (€ 2.524.140,21), ma non è indicato o comunque non risulta chiaro il totale dei pagamenti non andati a buon fine.</p> <p>A seguito del rilievo le informazioni del campo “Sintesi della metodologia di calcolo, delle verifiche dei dati e delle criticità emerse” sono state integrate. Pur tuttavia manca o non è chiaro il riferimento al totale dei debiti sorti nello stesso periodo.</p> |



## 5. Osservazioni e adempimenti finali

L'OIV prende atto che l'Ente ha accompagnato la versione integrale della Relazione con due documenti di sintesi indirizzati agli interlocutori esterni che consentono, anche attraverso opportuni sussidi grafici, di rappresentare al meglio ed in modo leggibile i risultati raggiunti in termini di performance dall'Agenzia e dalle singole strutture. Ancora una volta questo modo di procedere rappresenta un elemento di eccellenza *dell'accountability* dell'Amministrazione che ben può rappresentare una buona pratica da replicare sia dalle strutture della Giunta regionale che dagli altri enti strumentali.

Si ritiene opportuno, infine, soffermare l'attenzione degli organi preposti all'attuazione del ciclo della performance sulle seguenti considerazioni.

L'OIV, in sede di giudizio complessivo, non può esimersi dal segnalare che gli esiti della misurazione della *performance* organizzativa, desumibili dalla Relazione sulla *performance* 2016, denotano un livello tendente all'eccellenza delle strutture di ARCEA. Ciò, se per certi versi appare un dato lusinghiero, per altri versi richiede di prestare attenzione al fatto che gli obiettivi devono qualificarsi come espressione di una condizione di tendenziale miglioramento (*"tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi"*), come richiesto dall'art. 5, comma 2, del d.lgs. 150/2009; quindi la tendenza a spiegare sempre meglio le scelte sottese alla individuazione degli obiettivi deve essere perseguita con maggiore attenzione.

Il grado elevato di raggiungimento della maggior parte degli obiettivi operativi può rappresentare una condizione da verificare attentamente in tutte le sedi in cui si esplica il ciclo della performance: sia, cioè, nella fase di valutazione individuale ma, ancor di più, nella fase di elaborazione dei contenuti del piano della *performance* e di scelta degli obiettivi (dovendosi evitare obiettivi caratterizzati dall'ordinarietà o poco sfidanti, come richiesto dalla normativa nazionale e regionale); infatti, un sistema di misurazione che sfugga da tali esigenze può travolgere i presupposti della premialità, che deve essere legata a risultati tangibili, verificabili e percepibili in maniera certa.

A tal proposito l'OIV, nell'ambito dell'azione di presidio del sistema, continuerà a segnalare tali situazioni nelle sedi a ciò deputate. L'OIV, pertanto, insiste sulla necessità di garantire per il futuro che il processo di elaborazione del Piano della *performance* sia accompagnato da verifiche tecniche e metodologiche delle proposte di obiettivi operativi, formulate dalle strutture interne dell'Ente, che consentano di intercettare tempestivamente eventuali criticità.

È opportuno che, in merito alla conclusione del processo di valutazione individuale, gli uffici preposti diano indicazioni in merito alla esigenza che il procedimento valutativo tenga conto degli esiti della misurazione della performance organizzativa, riportati nella relazione sulla performance 2016 (per ciascuna unità organizzativa), in modo da consentire al valutatore di pronunciarsi su tutti i fattori valutativi che incidono sulla performance individuale.

La presente relazione, unitamente al documento di validazione e comprensivo dell'allegata griglia di sintesi, viene trasmessa al Direttore Generale di ARCEA, al Dirigente generale del dipartimento vigilante, per la disamina, nell'ambito delle rispettive competenze; esso viene, altresì, conservato agli atti dell'OIV.

La presente relazione viene pubblicata anche in formato aperto, unitamente al documento di validazione, nella sezione Amministrazione trasparente del portale istituzionale della Giunta regionale.

Infine l'Agenzia provvederà alla pubblicazione della presente relazione e del documento di validazione, unitamente alla Relazione sulla performance 2016, nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale istituzionale dell'Ente.

Dott. Angelo Maria Savazzi – Presidente \_\_\_\_\_

Avv. Domenico Gaglioti – Componente \_\_\_\_\_

Dott. Pasqualino Saragò – Componente \_\_\_\_\_



## Allegato 1 – Sintesi della griglia di validazione

| Dimensioni/Criteri                                                                        | Peso (%)   | Valutazione Media | Punteggio Ponderato |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|---------------------|
| Dimensione 1 - Compliance della relazione rispetto al d.lgs. 150/2009 (peso 20%)          | 20         | 7,00              | 16,40               |
| Dimensione 2 - Compliance della relazione rispetto alle indicazioni CIVIT/ANAC (peso 15%) | 15         | 10,00             | 11,60               |
| Dimensione 2 - Compliance della relazione rispetto alle indicazioni CIVIT/ANAC (peso 15%) | 10         | 3,73              | 7,73                |
| Dimensione 4 – Comprensibilità e semplicità di linguaggio (peso 10%)                      | 10         | 6,27              | 6,27                |
| Dimensione 5 – Completezza (peso 20%)                                                     | 20         | 5,07              | 15,33               |
| Dimensione 6 – Attendibilità delle informazioni (peso 20%)                                | 25         | 4,40              | 17,20               |
| <b>TOTALI</b>                                                                             | <b>100</b> | <b>36,47</b>      | <b>74,53</b>        |