



Trasmesso via pec – non seguirà cartaceo

Sig. Direttore Generale  
**ARCEA**  
Sede

Regione Calabria  
Protocollo Generale - SIAR  
N. 0168157 del 27/05/2015



\* 0 0 1 0 1 3 8 9 0 7 \*

E p.c. Sig. Dirigente Generale Reggente  
**Dipartimento Agricoltura**  
Sede

**Oggetto: trasmissione relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2014.**

^^^

Si trasmette la relazione sul monitoraggio sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2014 di codesta Agenzia, approvata dall'OIV nella seduta del 27.5.2015.

Si invita codesta Agenzia ad un'attenta disamina della stessa e agli accorgimenti conseguenziali, oltre alla sua pubblicazione sulla sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet istituzionale di codesto Ente.

La presente viene inviata, per opportuna conoscenza e per quanto di competenza, al Dirigente Generale Reggente del Dipartimento vigilante.

Distinti saluti.

Il Presidente  
Prof. Attilio Gorassini





**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI  
VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITA' DEI  
CONTROLLI INTERNI  
ANNO 2014**

**ENTE ARCEA**

*Approvata nella seduta del 27 maggio 2015*



## 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 del 10 aprile 2015.
3. La relazione si riferisce al ciclo della *performance* e della trasparenza dell'anno 2014, secondo anno di insediamento dell'OIV regionale.



## Sommario

1	Finalità .....	4
2	Attività svolta dall'OIV .....	4
3	Aspetti esaminati .....	4
3.1	Performance organizzativa .....	5
3.2	Performance individuale .....	6
3.3	Processo di attuazione del ciclo della performance .....	6
3.4	Infrastruttura di supporto .....	8
3.4.1	Sistemi informatici .....	8
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 .....	9
3.6	Definizione e gestione degli standard di qualità .....	9
3.7	Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione .....	9
3.8	Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile .....	10
3.9	Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV .....	10
4	Sintesi di alcune criticità .....	10
5	Azioni di miglioramento .....	11
	Allegato 1 – Schede informazioni .....	12



## 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.

## 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/ANAC<sup>1</sup> contenute nelle delibere indicate in premessa;
- b. elaborazione di un documento metodologico per la predisposizione della relazione, approvato nella seduta del 10/04/2015;
- c. elaborazione questionario per la raccolta delle informazioni;
- d. elaborazione dello schema strutturale della relazione;
- e. trasmissione delle schede al Commissario ARCEA con nota n. 112494 del 10/04/2015 e assegnazione del termine del 27/04/2015 per rispondere;
- f. con nota n. 148659 del 12/05/2015 l'OIV richiedeva una relazione integrativa *"sulle modalità di espletamento dei controlli di regolarità amministrativa e sui controlli di regolarità contabile....con riferimento all'anno 2014, evidenziando le eventuali criticità emerse"*.

In relazione a quanto sopra l'ARCEA trasmetteva con PEC del 27/04/2015 (assunta al protocollo OIV con n. 130021 del 27/4/2015) il questionario compilato, che viene riportato in allegato alla presente relazione.

Con nota n. 3844 del 19/05/2015 è prevenuto il riscontro alla richiesta di relazione sui controlli di regolarità amministrativa e contabile.

Tenuto conto delle circostanze l'OIV non ha ritenuto necessario procedere ad audizioni.

Va evidenziata la tempestività delle risposte da parte dell'ARCEA che anche in questo caso denota attenzione rispetto ai processi oggetto della presente relazione.

Infine, l'OIV ha proceduto alla raccolta, all'esame e, ove possibile, all'integrazione delle informazioni ricevute; esse sono riportate in allegato alla relazione.

## 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.

<sup>1</sup> 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 apposito 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



Vengono inoltre fornite indicazioni su eventuali miglioramenti risultanti dal Piano della *performance* 2015-2017, anche alla luce delle indicazioni fornite dall'OIV con la relazione di monitoraggio avvio ciclo 2014, approvata nella seduta del 16/04/2014 e dalle risultanze contenute nella corrispondente relazione di monitoraggio avvio del ciclo 2015, approvata nella seduta del 10/04/2015.

### 3.1 Performance organizzativa

1. **Definizione obiettivi.** Nell'anno 2014 ARCEA ha attivato strumenti e metodologie sistematiche di verifica degli obiettivi al fine di accertare la corrispondenza con i requisiti previsti dall'art. 5 del D.lgs.150/2009. Dal questionario allegato alla presente relazione si evince che, in fase di rimodulazione del Piano della performance 2014-2016 è stata utilizzata una *check-list* di verifica degli obiettivi e degli indicatori. Nell'ambito della relazione di avvio ciclo 2015 l'OIV ha evidenziato alcuni aspetti che meritano di essere riportati anche in questa sede:
  - a. L'ARCEA ha tenuto conto, nella determinazione e nel perseguimento degli obiettivi contenuti nel Piano 2015, delle esigenze rappresentate dai portatori di interesse manifestate attraverso incontri, riunioni e interlocuzioni continue, realizzatosi anche mediante gli strumenti di comunicazione esterna.
  - b. Il contatto ed il conseguente allineamento degli obiettivi con i portatori di interessi è assicurato dalla frequente attività ispettiva a cui è sottoposta l'Agenzia, specialmente da parte dell'Organismo di Certificazione dei conti che, annualmente e per circa 3 mesi, svolge la propria missione di Audit presso l'Agenzia.
  - c. Per gli obiettivi strategici sono esplicitati gli indicatori di impatto, che rappresentano l'effetto finale delle azioni gestionali, hanno rilevanza esterna e qualificano l'attività dell'Agenzia. Gli obiettivi strategici vengono correttamente pesati ai fini della misurazione della performance generale dell'Agenzia, che deve contribuire alla misurazione della performance individuale ex art. 9, comma 1, lettera c), del d.lgs.150/2009.
  - d. È stata effettuata una semplificazione degli indicatori, scegliendo quelli che meglio determinano la qualità dei servizi erogati e degli interventi attuati, come peraltro previsto dall'art. 5, comma 2 del D.lgs. n. 150/2009.
  - e. Per ciascun indicatore utilizzato per misurare gli obiettivi operativi viene fornita l'indicazione, come richiesto dall'OIV, della fonte di rilevazione. Nell'analisi di contesto sono state indicate le ragioni della scelta degli indicatori, la loro pesatura e le motivazioni che sottendono alla definizione dei target.
  - f. L'esplicitazione di indicatori, fonti e target rende visibile lo sforzo gestionale operato dalle strutture dell'agenzia per conseguire gli obiettivi e rende più certa la stessa trasposizione di tale sforzo in misuratori sintetici della performance delle strutture coinvolte.
  - g. Nella seconda parte del piano è descritto il processo di elaborazione, il ruolo e le responsabilità dei diversi soggetti coinvolti. Nella medesima parte vengono fornite indicazioni in merito al processo di revisione del piano e vengono indicate quali siano le condizioni che rendono possibile la rimodulazione che risulta essere conseguente ad una azione di monitoraggio infrannuale.
2. **Monitoraggi infrannuali.** Dalle risposte al questionario risulta che nel 2014 è stato effettuato un monitoraggio semestrale per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi. Tale monitoraggio ha visto il coinvolgimento di tutte le articolazioni organizzative di primo livello dell'ente. I destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio sono i dirigenti, l'Organo di vertice politico-amministrativo, l'OIV e gli stakeholder esterni. Le criticità rilevate dal monitoraggio semestrale hanno portato alla modifica degli obiettivi operativi.

Si rileva, tuttavia, che sulla base dei documenti pubblicati sul portale ARCEA ([www.arcea.it](http://www.arcea.it) - sezione Amministrazione Trasparente), risulta che lo stato di avanzamento semestrale degli obiettivi di performance è contenuto nella "Tabella sinottica di attuazione del ciclo della performance" all'interno della Relazione



semestrale degli obiettivi individuali assegnati al Commissario ARCEA per l'anno 2014 (tra l'altro il documento è privo di data e ciò è rilevante al fine di stabilire se il monitoraggio è stato effettuato o meno prima della rimodulazione). Si suggerisce di riportare in un documento autonomo lo stato di avanzamento degli obiettivi ed i report di monitoraggio infrannuale e di rendere pubblico tale documento.

Si prende atto che con decreto commissariale n. 223 del 28.07.2014 è stato rimodulato il Piano della performance 2014 il quale, in base alla risposta fornita al quesito A.9, *"ha anche recepito i suggerimenti e le prescrizioni fornite dall'OIV"*, in sede di monitoraggio di avvio ciclo per l'anno 2014. Inoltre in base a quanto riportato in risposta al quesito A.10 il Piano della performance 2014-2016 *"contiene un'apposita sezione dedicata al recepimento dei suggerimenti forniti dall'OIV"* nella relazione annuale sul funzionamento del sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni per l'anno 2013. *"Tali suggerimenti si sono concretizzati in una migliore formulazione del Piano sulla base della normativa di riferimento ed in funzione degli obiettivi da conseguire in concreto"*.

### 3.2 Performance individuale

Per il 2015 l'OIV ha inoltrato all'Ente il questionario per il monitoraggio dell'assegnazione degli obiettivi individuali. L'ente, con nota PEC del 24/4/2015, ha comunicato che è in atto la *"ridefinizione"* degli obiettivi individuali in conseguenza della ridotta dotazione finanziaria a disposizione dell'Agenzia e che comunque sarebbero presenti obiettivi meramente *"di fatto"*, ossia non formalizzati. L'OIV, ha segnalato, con nota n. 133573 del 29/4/2015, che tale tecnica (*"obiettivi di fatto"*) non appare coerente con le regole di cui al d.lgs. 150/2009, alla l.r. 3/2012 e alle delibere CIVIT/ANAC e rischia di travolgere il sistema di erogazione degli istituti premiali. Peraltro l'OIV nella relazione di monitoraggio sull'avvio del ciclo della performance 2015 ha scritto: *"In merito all'assegnazione di obiettivi operativi ed individuali ai singoli valutati, l'OIV fa presente che – mancando indicazioni analitiche di dettaglio nel piano della performance - l'assegnazione degli obiettivi individuali a ciascuna delle unità di personale soggette a valutazione individuale deve avvenire, pur se nei modi previsti dall'ordinamento interno, comunque con atto formale e tempestivo, onde consentire a questi di avere chiara contezza dell'oggetto della valutazione ed evitare, in fase di rendicontazione, eventuali contestazioni"*.

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 agli anni precedenti il 2014, la relazione sulla performance non è stata validata da questo organismo.

Per la stessa ragione l'OIV non è in grado di valutare l'eventuale avvio di procedure di conciliazione né è in grado di riferire sui risultati delle indagini 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.

Con riferimento agli aspetti sopra evidenziati, unitamente alla questione circa l'applicazione dei sistemi premiali, l'OIV diffonderà le proprie 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), con riferimento al 2014.

### 3.3 Processo di attuazione del ciclo della performance

Dal questionario risulta che 4 unità di personale, di cui una esterna all'amministrazione, sono 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 considera adeguata tale struttura.

Con riferimento all'effettivo funzionamento del processo di misurazione e valutazione, in questa sede non è possibile affrontare nel dettaglio gli aspetti legati alla significatività del processo in ordine agli effetti che esso è in grado di produrre sulla valutazione individuale del personale e sulla effettività degli strumenti approntati a supporto dell'azione manageriale; ciò potrà avvenire al momento della chiusura del ciclo della performance per l'anno 2014. Tuttavia va segnalato in questa sede che la Relazione sulla performance 2013 non è stata validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione, con decisione assunta nella seduta del 9/1/2015 in quanto non è stato raggiunto il punteggio minimo di 60/100 previsto dal documento metodologico adottato da questo organismo; nella relazione di accompagnamento al giudizio di validazione l'OIV ha avuto modo di evidenziare importanti e decisive criticità che di seguito vengono sinteticamente riepilogate:





- "l'Agenzia ha adottato uno schema di relazione che non fornisce un quadro di sintesi dei risultati in funzione degli obiettivi previsti dal Piano (la cui misurazione, peraltro, si presenta incerta a causa delle formule descrittive utilizzate che non consentono di individuare i target stabiliti dall'amministrazione)";
- "la relazione non fornisce indicazioni in merito alle modalità di rilevazione dei dati di monitoraggio e le fonti informative utilizzate. Gli obiettivi non sono accompagnati da indicatori e target. L'assenza degli indicatori e dei target e della indicazione delle modalità di calcolo impedisce oggettivamente di comprendere ex post la misura del raggiungimento o meno degli obiettivi. L'OIV ha ben presente che gli obiettivi sono strettamente connessi all'attività operativa dell'Agenzia; tuttavia anche in tale contesto una tabella riepilogativa di obiettivi, indicatori, target, fonti di acquisizioni, unità di misura, deve rappresentare un contenuto inderogabile della relazione, anche tenuto conto che le linee guida della Delibera CIVIT n. 112/2010 erano state adottate e rese pubbliche già dall'anno 2010 e che, a prescindere da una (più o meno ampia) discrezionalità di adattamento, la presenza di tali dati costituisce il nucleo essenziale di qualsivoglia attività di misurazione e rendicontazione dell'attività gestionale lato sensu intesa. Peraltro, ad un esame più approfondito e completo della questione emerge che l'assenza di tali elementi costituisce un deficit complessivo di sistema, dal momento che è presente anche nel correlato Piano della performance, del quale la relazione rappresenta la rendicontazione "a consuntivo"; anche per tale motivo, dunque, la carenza di che trattasi non appare sanabile ex post in questa sede".

Nell'ambito della presente relazione si evidenzia quanto segue:

- il piano della performance 2014-2016 è stato approvato rispettando il termine che ragionevolmente si può considerare normale in un corretto funzionamento del sistema (il 31 gennaio);
- è stato necessario procedere alla rimodulazione del Piano anche sulla base delle segnalazioni dell'OIV;
- non risulta che i report di monitoraggio intermedio siano pubblicati. Risulta che lo stato di avanzamento semestrale degli obiettivi di performance è contenuto nella "Tabella sinottica di attuazione del ciclo della performance" all'interno della Relazione semestrale degli obiettivi individuali assegnati al Commissario ARCEA per l'anno 2014.

L'Agenzia ha adottato il regolamento di disciplina della performance, quale normativa secondaria di attuazione della l.r. 3/2012; a motivo di ciò, si è esplicitato, con i previsti atti di natura regolamentare, il potere in capo all'Agenzia per come sancito dall'art. 7 del d.lgs. 150/2009.

In relazione al Regolamento per la misurazione e valutazione della performance, adottato con decreto n. 9 del 28/01/2015, sono state recepite le indicazioni fornite da questo Organismo in sede di monitoraggio di avvio del ciclo per l'anno 2014. In particolare:

- il rinvio alla contrattazione decentrata per quanto riguarda l'erogazione dei premi, avviene ora solo in riferimento alla ripartizione dei fondi di alimentazione e dei criteri di dettaglio;
- è stata prevista, per il personale Dirigente, un'apposita Macro-area di valutazione denominata "Contributo assicurato alla Performance complessiva dell'Ente", alla quale è stata attribuita un peso pari al 15%. Ai sensi dell'art. 7 del citato Regolamento "Tale contributo è misurato attraverso la media ponderata del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici, quantificata attraverso gli indicatori di impatto, secondo il grado di coinvolgimento di ciascuna Struttura";
- sono stati indicati i parametri per il calcolo della retribuzione di risultato dei Dirigenti e vengono descritte le modalità di determinazione dell'indennità di produttività del personale non dirigente;
- è stato introdotto il principio secondo il quale, ai sensi dell'art. 5, comma 11 - quinquies del D. L. 6 luglio 2012 n. 95, convertito con Legge 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;
- è stata esplicitata la modalità di calcolo degli "obiettivi di performance". Il grado di raggiungimento di tali obiettivi è misurato attraverso la media ponderata degli indicatori afferenti gli obiettivi operativi moltiplicata per il peso che l'obiettivo possiede rispetto alla performance complessiva della struttura coinvolta;
- è stata esplicitata la distinzione tra gli obiettivi di performance organizzativa, "specifici obiettivi individuali" (di cui all'art. 9, comma 1, lettera b) del d.lgs. 150/2009) ed i "Comportamenti organizzativi e procedure amministrative".



### 3.4 Infrastruttura di supporto

#### 3.4.1 Sistemi informatici

Si prende atto positivamente che "con nota prot. n. 2505 del 04.04.2015 è stata inviata una richiesta al dipartimento Controlli della Regione Calabria finalizzata al riutilizzo del sistema informatico PERSEO relativo alla misurazione della Performance, la cui implementazione presso le strutture regionali è avvenuta a partire dal mese di Dicembre 2014".

Relativamente all'assegnazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi operativi, ARCEA ha rilevato che la copertura del sistema informatico riguarda solo alcune fasi.

Appaiono poco plausibili le risposte ai quesiti D.4 e D.5 laddove sembrerebbe presente un sistema informatico che invece dalla risposta al quesito D.1 risulta non presente.

Per ulteriori approfondimenti si rinvia al successivo paragrafo 3.5.

#### 3.4.2 Contabilità analitica

L'OIV conferma quanto già rilevato in sede di monitoraggio di avvio ciclo 2014 e 2015 circa la non piena operatività di un sistema di rilevazione analitica dei costi; ciò non consente di utilizzare indicatori per misurare l'efficienza delle strutture e dei processi amministrativi, anche nell'ottica di comparazioni temporali e di supporto alle decisioni. Pertanto gli indicatori di efficienza, utilizzati nell'ambito della misurazione degli obiettivi operativi, sono assolutamente sganciati da un sistema che garantisca la stabilità e la continuità delle rilevazioni, con possibili effetti dirompenti su uno degli ambiti fondamentali della performance organizzativa.

L'OIV non può che confermare la propria posizione sulla improcrastinabilità di un adeguato e pienamente operativo sistema per le misurazioni analitiche di tipo economico, anche a supporto del ciclo di gestione della performance, prendendo atto di quanto del fatto il sistema contabile di ARCEA sta subendo un'evoluzione per effetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 118/2001 e s.m.i. che introduce anche per gli enti territoriali il sistema di contabilità economico-patrimoniale. Come riportato nel Piano della performance 2015 "al momento dell'entrata a regime della forma contabile analitica, si procederà all'integrazione di tale aspetto con il Piano della Performance".

#### 3.4.3 Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance

Dalle risposte al questionario risulta un livello di integrazione tra gli obiettivi strategici e operativi e le risorse finanziarie desunte dal sistema di bilancio e della contabilità finanziaria. L'OIV riconferma la necessità di rafforzare il livello di integrazione con il processo di programmazione finanziaria e di bilancio, pur nella consapevolezza che l'ARCEA gestisce risorse vincolate e che la trasposizione negli obiettivi non presenta aspetti problematici in relazione alla natura dei compiti istituzionali dell'agenzia; 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.

La 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 la presenza di un'unica banca dati centralizzata per la gestione della sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale.

Dalla risposta al quesito E.4 si evince che per l'anno 2014 la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale non era supportata da sistemi di tracciabilità degli aggiornamenti. Tuttavia da gennaio 2015 è stato attivato un sistema di tracciabilità degli aggiornamenti contenuti nel sito internet e ciò rappresenta una positiva evoluzione del sistema che merita di essere sottolineata.

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

Così come già evidenziato nella Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni per l'anno 2013, si suggerisce di:

- 1) *"dare importanza, oltre che all'adempimento formale delle previsioni normative di pubblicazione ... alla reale possibilità di favorire il controllo sociale della P.A. e del suo operato attraverso una riorganizzazione del portale per categorie di utenti e/o categorie omogenee di attività e attraverso la previsione di una analisi e valutazione specifica sull'effettiva utilizzazione dei dati da parte degli utenti (non sul semplice dato dell'accesso);*
- 2) *prevedere ...la possibilità di pubblicazione delle informazioni relative a fatture, mandati e relativi tempi di pagamento".*

### **3.6 Definizione e gestione degli standard di qualità**

Come già evidenziato nella relazione di avvio ciclo 2014, nel Piano sono presenti indicatori che misurano la qualità dei servizi resi a terzi e con riferimento agli "standard di qualità dei servizi a domanda individuale" si prende atto positivamente che l'ARCEA ha pubblicato sul proprio sito internet la "Carta dei Servizi".

Così come già evidenziato nella relazione di avvio ciclo 2015, ARCEA ha ulteriormente migliorato l'integrazione fra gli ambiti relativi alla performance e la gestione degli standard di qualità. È stata effettuata, infatti, una semplificazione degli indicatori, scegliendo quelli che meglio determinano la qualità dei servizi erogati e degli interventi attuati, come peraltro previsto dall'art. 5, comma 2 del D.lgs. n. 150/2009.

Infine si segnala come 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 certamente rilevante in termini positivi, in base al successivo art. 46, quale "ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili".

Non è possibile effettuare alcuna valutazione in merito 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*.

### **3.7 Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione**

In merito alla definizione degli obiettivi 2015, con specifico riferimento alle indicazioni che questo OIV aveva formulato in sede di monitoraggio di avvio ciclo 2014, è possibile evidenziare quanto segue:

- Con riferimento al "coordinamento e integrazione fra gli ambiti relativi alla performance, alla qualità, alla trasparenza, all'integrità e alla prevenzione della corruzione" (delibera ANAC/CIVIT 6/2013) è possibile osservare:
  - sono previsti due obiettivi operativi (1.5 e 1.6) che attengono alle problematiche della trasparenza e della integrità;
  - vi è evidenza del coinvolgimento di alcune strutture amministrative di ARCEA in obiettivi di attuazione della trasparenza;



- sono presenti indicatori, negli obiettivi strategici e operativi, che misurano la qualità dei servizi resi a terzi.
- Con riferimento agli "standard di qualità dei servizi a domanda individuale" si prende atto positivamente che l'ARCEA ha pubblicato sul proprio sito internet la Carta dei Servizi.
- Tutte le strutture dell'Agenzia risultano coinvolte negli obiettivi di *performance* organizzativa.
- Gli obiettivi operativi risultano pesati rispetto agli obiettivi strategici. È presente un refuso sul peso attribuito all'obiettivo operativo 3.1 a cui, essendo l'unico obiettivo operativo afferente all'obiettivo strategico 3, dovrebbe essere assegnato un peso pari al 100%.
- In relazione all'incidenza della pesatura degli obiettivi sulla performance delle strutture, è stata predisposta una tabella rappresentativa del peso di ciascun obiettivo in relazione alla performance delle varie strutture coinvolte. Si è proceduto, inoltre, all'indicazione dei pesi di ciascun indicatore.
- È stato ridotto il numero degli indicatori mantenendo solo quelli più significativi per l'attività dell'Agenzia, conferendo ad essi un peso in funzione dell'importanza rivestita nell'ottica del conseguimento di un determinato obiettivo.

### **3.8 Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile**

Sono previsti sia controlli di regolarità amministrativa, preventivi e successivi (a mezzo di apposito visto) che di regolarità contabile (parere e attestazione di copertura finanziaria).

È previsto, altresì, un controllo da parte del collegio dei Revisori dei conti (verifica di regolare tenuta della contabilità, corrispondenza del rendiconto generale alle risultanze delle scritture contabili, esame del bilancio di previsione e delle relative variazioni ivi compreso l'assestamento). Il collegio dei Revisori svolge verifiche di cassa, periodicamente sottopone a controllo successivo di regolarità amministrativa alcuni decreti ed atti riguardanti gli acquisti di beni e servizi (scelti tramite una selezione casuale effettuata con motivate tecniche di campionamento, quali entità di spesa e tipologia d'acquisto dei beni e dei servizi) e presenta, ogni sei mesi, al Direttore ed alla Giunta regionale una relazione sull'andamento della gestione finanziaria dell'Agenzia e sulla conformità alla legge ed ai principi contabili del bilancio preventivo e consuntivo.

Dalla relazione dell'agenzia risulta l'effettuazione di controlli amministrativi e contabili con riferimento alla liquidazione delle fatture.

Vengono segnalati, altresì, i controlli effettuati in base alle specifiche normative comunitarie di settore.

L'OIV, nel prendere positivamente atto della presenza di un sistema articolato di controlli, rileva che non risultano comunicati gli esiti e le eventuali criticità degli stessi; in tal modo, non è possibile avere contezza delle eventuali situazioni critiche (soprattutto qualora ricorrenti) da attenzionare in una prospettiva di miglioramento continuo.

### **3.9 Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV**

La presente relazione è stata elaborata tenendo conto anche degli esiti del monitoraggio di avvio ciclo 2015, delle risposte al questionario allegato al presente documento e l'esame dei piani della performance degli anni 2014 e 2015.

Dal punto di vista metodologico la presente relazione è stata predisposta in linea con il documento metodologico elaborato dall'OIV ed approvato nella seduta del 10 aprile 2015.

L'OIV ha, inoltre, elaborato ed approvato alcuni documenti metodologici che si inquadrano nell'ambito delle azioni di monitoraggio del ciclo, con specifico riferimento alla fase di validazione; in particolare, è utile segnalare, in questa sede, il documento metodologico e la griglia di valutazione approvati nella seduta dell'11/4/2014, utilizzati per la validazione della relazione sulla performance 2013.

## **4 Sintesi di alcune criticità**



Di seguito vengono sintetizzate alcune criticità desumibili da quanto finora rilevato.

Con riferimento al Piano della *performance* 2015:

- a. In merito all'assegnazione di obiettivi operativi ed individuali ai singoli valutati, l'OIV fa presente che – mancando indicazioni analitiche di dettaglio nel piano della performance - l'assegnazione degli obiettivi individuali a ciascuna delle le unità di personale soggette a valutazione individuale deve avvenire, pur se nei modi previsti dall'ordinamento interno, comunque con atto formale e tempestivo, onde consentire a questi di avere chiara contezza dell'oggetto della valutazione ed evitare, in fase di rendicontazione, eventuali contestazioni.
- b. Più dell'80% degli obiettivi operativi 2015 coincidono con quelli individuati per l'anno 2014. Tali obiettivi operativi ricorrenti sono misurati da indicatori che, in più del 50% dei casi, coincidono con quelli presenti nell'anno 2014. Ciò potrebbe essere dovuto alla loro ricorrente interdipendenza con il mantenimento del riconoscimento dell'ARCEA quale Organismo Pagatore e con le scadenze comunitarie relative alle erogazioni in agricoltura, come già rilevato in altra parte del presente documento.

Con riferimento all'attestazione degli obblighi di trasparenza si richiama l'attenzione sull'importanza degli adempimenti previsti da puntuali disposizioni di legge.

Al 31/1/2015 l'OIV ha proceduto all'attestazione degli obblighi di trasparenza con l'utilizzo della griglia predisposta dall'ANAC; dalla griglia allegata all'attestazione risultano alcune criticità con particolare riferimento al formato aperto delle pubblicazioni.

Con riferimento al regolamento adottato dall'Agenzia si prende atto positivamente che sono state rimosse tutte le criticità segnalate dall'OIV in sede di monitoraggio di avvio del ciclo per l'anno 2014.

## 5 Azioni di miglioramento

Di seguito vengono indicate alcune possibili azioni di miglioramento.

- 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 l'utilizzo di applicativi informatici dedicati al ciclo di gestione della performance;
- sarebbe opportuno per il futuro 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 il piano e la relazione sulla *performance* vengano rielaborati, da un punto di vista grafico ed espositivo, nell'ambito di forme di comunicazione specializzate 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 del Piano della *performance* e della relazione;
- per l'anno 2014 è stata pubblicata una tabella sinottica di attuazione del ciclo della performance in allegato alla Relazione semestrale del Commissario straordinario di ARCEA. Nel prendere atto di ciò si ribadisce la necessità di prevedere la pubblicazione di un autonomo rapporto semestrale sullo stato di attuazione degli obiettivi di performance.

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<sup>2</sup> la elaborazione di piani per il superamento delle criticità che da tali indagini dovessero emergere. 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 2015, con il supporto delle metodologie predisposte dalla CIVIT/ANAC.

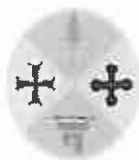
<sup>2</sup> Il Comitato Unico di Garanzia, previsto dall'art. 57 del d.lgs. 165/2001 ha, in queste materie, compiti propositivi e di verifica.



## Allegato 1 – Schede informazioni

Di seguito si allegano le schede compilate dagli uffici dell’Agenzia.

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 type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" 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
A.3. In caso di risposta positiva (mensile/trimestrale/semestrale/altro) al quesito A.1.: chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (sono possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti apicali <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti non apicali <input checked="" type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input checked="" type="checkbox"/> OIV <input type="checkbox"/> Altro _____
A.4. (In caso di risposta positiva al quesito A.1.): 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 checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessun modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d’anno
A.5. (In caso di risposta positiva al quesito A.1.): 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 checked="" 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. (In caso di risposta positiva al quesito A.1). 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, solo in parte
A.8. Nel caso di risposta “sì” alla domanda A.7.: esplicitare sinteticamente le tipologie di verifiche (per esempio check-list o altro):	Utilizzo di una check list derivata dal Piano della Performance e misurazione degli indicatori connessi agli obiettivi in rapporto ai risultati attesi, attraverso fonti indicate nel medesimo Piano.
A.9. Quali iniziative sono state avviate per intervenire in ordine alle criticità e ai suggerimenti formulati nell’ambito della	Con decn 223 del 29.07.2014 n è stato rimodulato il Piano della Performance, il quale ha anche recepito i suggerimenti e le prescrizioni fornite dall’OIV



Relazione di monitoraggio di avvio del ciclo della performance 2014 (per la Regione approvata il 10/10/2014 e per l'ARCEA il 16/4/2014)?	
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 2013 (approvata solo per la Regione in data 26/5/2014)?	Il piano della Performance 2014-2016 contiene un'apposita sezione dedicata al recepimento dei suggerimenti forniti dall'OIV nella relazione per l'anno 2013. Tali suggerimenti si sono concretizzati in una migliore formulazione del Piano sulla base della normativa di riferimento ed in funzione degli obiettivi da conseguire in concreto
<b>B. Performance individuale (sezione rinviata ad apposito monitoraggio)</b>	
<b>C. Processo di attuazione del ciclo della performance: Struttura Tecnica di Supporto (ST) all'Organismo Indipendente di Valutazione</b>	
C.1. Quante unità di personale totale operano nella ST di supporto?	(valore assoluto)  0 0 4
C.2. Quante unità di personale operanti nella ST hanno prevalentemente competenze economico-gestionali e statistiche?	(valore assoluto)  0 0 1
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	0 0 1
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	0 0 1
C.3. Quante unità di personale sono dedicate a tempo pieno all'organismo indipendente di valutazione?	0 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 1
C.5. Ritiene che la composizione della ST sia adeguata, in termini di numero ed bilanciamento delle competenze necessarie, ai compiti ad essa attribuiti? (sono possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> la ST ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la ST ha un numero insufficiente di personale <input checked="" 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
<b>D. Infrastruttura di supporto</b> <b>Sistemi Informativi e Sistemi Informatici</b>	
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. Nel caso di risposta negativa o parzialmente positiva al quesito D.1., indicare le eventuali iniziative in corso	Con nota prot.n2505 del 14.04.2015 è stata inviata una richiesta al dipartimento Controlli della regione Calabria finalizzata al riutilizzo del sistema informativo PERSEO relativo alla misurazione della Performance, la cui implementazione presso le strutture regionali è avvenuta a partire dal mese di Dicembre 2014



D.2. Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi operativi?	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input type="checkbox"/> No																								
D.2-bis. Nel caso di risposta negativa o parzialmente positiva al quesito D.2: indicare le eventuali iniziative in corso	Con nota prot.n2505 del 14.04.2015 è stata inviata una richiesta al dipartimento Controlli della regione Calabria finalizzata al riuso del sistema informativo PERSEO relativo alla misurazione della Performance, la cui implementazione presso le strutture regionali è avvenuta a partire dal mese di Dicembre 2014																								
D.3. Il sistema di contabilità analitica di tipo economico è supportato da un sistema informatico?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input checked="" type="checkbox"/> No																								
D.3-bis. Nel caso di risposta negativa o parzialmente positiva al quesito D.3: indicare le eventuali iniziative in corso	Armonizzazione contabile Dlgs.118/2011 e adeguamento del sistema informativo contabile armonizzato nel corso dell'anno 2015																								
D.4. Quali sono le strutture organizzative che fanno uso del sistema informatico a supporto del controllo strategico e di gestione?	<input checked="" 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 type="checkbox"/> Nessuna struttura																								
D.5. Da quali applicativi è alimentato il sistema di gestione degli obiettivi operativi e con quali modalità?	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Automatica</th><th>Manuale</th><th>Nessuna</th></tr></thead><tbody><tr><td>a. Sistema di contabilità economica</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>b. Sistema di contabilità economico-analitica</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>c. Bilancio e contabilità finanziaria</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>d. Altro sistema (sono possibili più risposte):</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>_____</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr></tbody></table>		Automatica	Manuale	Nessuna	a. Sistema di contabilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	b. Sistema di contabilità economico-analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Bilancio e contabilità finanziaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d. Altro sistema (sono possibili più risposte):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Automatica	Manuale	Nessuna																						
a. Sistema di contabilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																						
b. Sistema di contabilità economico-analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																						
c. Bilancio e contabilità finanziaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
d. Altro sistema (sono possibili più risposte):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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?	<table border="1"><thead><tr><th></th><th>Automatica</th><th>Manuale</th><th>Nessuna</th></tr></thead><tbody><tr><td>a. Sistema di contabilità economica</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>b. Sistema di contabilità analitico-economica</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr><tr><td>c. Bilancio e contabilità finanziaria</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr><tr><td>d. Altro sistema (sono possibili più risposte):</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr></tbody></table>		Automatica	Manuale	Nessuna	a. Sistema di contabilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	b. Sistema di contabilità analitico-economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Bilancio e contabilità finanziaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d. Altro sistema (sono possibili più risposte):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Automatica	Manuale	Nessuna																						
a. Sistema di contabilità economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																						
b. Sistema di contabilità analitico-economica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																						
c. Bilancio e contabilità finanziaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
d. Altro sistema (sono possibili più risposte):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						





	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.7. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	Obiettivi strategici		Obiettivi operativi
a. Sistemi di contabilità finanziaria	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
b. Sistemi di contabilità economica	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
c. Sistemi di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
d. Altro sistema (possibili più risposte): _____	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>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</b>			
E.1. In relazione agli obblighi di pubblicazione (d.lgs. 33/2013), l'archiviazione avviene su supporto cartaceo ovvero è supportata informaticamente?	<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		
E.1-Bis. Note e commenti			
E.2. Quale è la modalità di trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione?	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____		
E.2-Bis. Note e commenti			
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/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. Note e commenti			
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. Note e commenti		Dal gennaio 2015 è stato attivato un sistema di tracciabilità degli aggiornamenti dei contenuti del sito internet.			
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"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <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	NO	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	NO	
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 o più pagine web nell'ambito della sezione	NO	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se l'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		
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	SI	E' presente una apposita casella e mail denominata <i>trasparenza@arcea.it</i>
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	SI	E' presente una apposita casella e mail denominata <i>trasparenza@arcea.it</i>
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	SI	
E.7. Quali iniziative sono state avviate per intervenire sulle criticità e i suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione di monitoraggio di avvio del ciclo della trasparenza 2014 approvata dall'OIV il 10/10/2014 (per la Regione Calabria) e il 16/4/2014 (per l'ARCEA) e nella Relazione annuale sul funzionamento del sistema approvata in data 26/5/2014 (solo per la Regione)?		L'ARCEA è intervenuta apportando le necessarie integrazioni nella rimodulazione del Piano della Performance 2014
<b>F. Definizione e gestione degli standard di qualità</b>		
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input 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 al fine del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> SI, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> SI, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> SI, per meno del 50% dei servizi con standard <input checked="" 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 classazioni? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> SI, per gestire i reclami <input type="checkbox"/> SI, per gestire <i>classazioni</i> <input type="checkbox"/> SI, per gestire i indennizzi <input checked="" 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"/> SI, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> SI, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> NO, nessuna modifica <input checked="" type="checkbox"/> NO, nessuna esigenza di revisione	

