



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

Approvata nella seduta del 12 maggio 2016



Premessa

1. La presente Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, viene elaborata, in attuazione dell'art. 14, comma 4, lettera a) del d.lgs. 150/2009, nonché dell'art. 11, comma 3, lettere b) e h) della l.r. 3/2012 e dell'art. 37 del Regolamento regionale n. 1/2014 seguendo le linee guida approvate dalla CIVIT/ANAC con la delibera n. 4/2012 e la successiva delibera n. 23/2013 le quali, peraltro, pur non applicandosi direttamente alle Regioni, possono "comunque essere un parametro di riferimento" per le stesse.
2. La relazione è stata, inoltre, predisposta in base al documento metodologico elaborato dall'OIV ed approvato nella seduta dell'8 aprile 2016.
3. La relazione si riferisce al ciclo della *performance* e della trasparenza dell'anno 2015, pur considerando quanto emerso di relazione finale di monitoraggio del ciclo 2016.



Sommario

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Finalità..... | 4 |
| 2 | Attività svolta dall'OIV | 4 |
| 3 | Aspetti esaminati | 5 |
| 3.1 | Performance organizzativa..... | 5 |
| 3.2 | Performance individuale | 6 |
| 3.3 | Processo di attuazione del ciclo della performance..... | 7 |
| 3.4 | Infrastruttura di supporto | 7 |
| 3.4.1 | Sistemi informatici | 7 |
| 3.4.2 | Contabilità analitica..... | 8 |
| 3.4.3 | Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance | 8 |
| 3.5 | Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione | 8 |
| 3.6 | Definizione e gestione degli standard di qualità | 9 |
| 3.7 | Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione | 9 |
| 3.8 | Comportamenti rilevanti | 9 |
| 3.9 | Progetti obiettivo..... | 10 |
| 3.10 | Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile | 11 |
| 3.11 | Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV | 11 |
| 4 | Sintesi di alcune criticità..... | 12 |
| 5 | Azioni di miglioramento | 12 |
| | Allegato 1 – Schede informazioni..... | 14 |



1 Finalità

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

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

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

Anche in un'ottica di continuità e al fine di meglio individuare il *trend* dell'Agenzia anche a mezzo delle opportune comparazioni, la struttura della presente relazione presenta l'identica struttura delle relazioni pregresse.

2 Attività svolta dall'OIV

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

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

In relazione a quanto sopra l'ARCEA trasmetteva nei termini con PEC del 27/04/2016 (assunta al protocollo OIV con n. 137666 del 28/4/2016) il questionario compilato, che viene riportato in allegato alla presente relazione, e la relazione sui controlli di regolarità amministrativa e contabile. Solo incidentalmente, nell'ambito del panorama generale degli enti strumentali è opportuno evidenziare la tempestività del riscontro fornito dall'Agenzia, indice di attenzione rispetto ai processi oggetto della presente relazione.

Tenuto conto della qualità delle risposte e della documentazione pervenuta e considerato, peraltro, che la costanza della collaborazione offerta dalle strutture dell'Agenzia ha consentito all'OIV di svolgere le funzioni di presidio del sistema e di acquisire regolarmente le informazioni a ciò necessarie, si è ritenuto superfluo di procedere ad audizioni.

¹ A seguito del d.l. 90/2014, convertito con legge n. 114/2014, le competenze in materia di *performance* sono state trasferite al dipartimento della funzione pubblica il quale, con 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.



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.

Vengono inoltre fornite indicazioni su eventuali miglioramenti risultanti dal Piano della *performance* 2016-2018, anche alla luce delle indicazioni fornite dall'OIV con la relazione di monitoraggio avvio ciclo 2015, approvata nella seduta del 10/04/2015 e dalle risultanze contenute nella corrispondente relazione di monitoraggio avvio del ciclo 2016, approvata nella seduta dell'8/04/2016.

3.1 Performance organizzativa

1. **Definizione obiettivi.** Nell'anno 2015 ARCEA ha utilizzato strumenti e metodologie sistematiche di verifica degli obiettivi (*check-list*) al fine di accertare la corrispondenza con i requisiti previsti dall'art. 5 del D.lgs.150/2009. Si soggiunge che, nell'ambito della relazione di avvio ciclo 2016, l'OIV ha evidenziato alcuni aspetti che si pongono in continuità rispetto all'anno 2015 (oggetto della presente relazione) e che, per tale ragione, si ritiene opportuno richiamare in nota nella presente sede ⁽²⁾.
2. **Monitoraggi infrannuali.** Dalle risposte al questionario risulta che nell'anno 2015 è stato effettuato un monitoraggio semestrale per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi, che però non ha richiesto la rimodulazione del Piano. Tuttavia mentre dal questionario risulta che i report di monitoraggio sono stati resi disponibili sia agli organi interni, sia agli *stakeholder* esterni sia all'OIV, detti report non risultano pubblicati sul portale istituzionale dell'Ente nè risultano stati trasmessi a questo organismo. L'Agenzia non ha risposto al quesito A.5, per cui non è chiaro se il monitoraggio ha visto il coinvolgimento di tutte le articolazioni organizzative di primo livello dell'ente.

Si prende atto di quanto riportato nella risposta al quesito A.9 dalla quale risulta che, per errore (*"costituisce un mero errore materiale"*), l'Ente ha indicato in risposta al questionario di avvio ciclo 2016 che nell'anno 2015 era stata effettuata una rimodulazione del piano.

Si prende atto che l'Agenzia ha ritenuto di non accogliere il suggerimento dell'OIV, riportato nella corrispondente relazione dello scorso anno, *"di riportare in un documento autonomo lo stato di avanzamento degli obiettivi ed i report di monitoraggio infrannuale e di rendere pubblico tale documento"*.

² Si riportano di seguito le principali indicazioni:

- a. L'ARCEA ha tenuto conto, nella determinazione e nel perseguimento degli obiettivi contenuti nel Piano 2016, delle esigenze rappresentate dai portatori di interesse manifestate attraverso incontri, riunioni e interlocuzioni continue, realizzatosi anche mediante gli strumenti di comunicazione esterna.
- b. Il piano della performance fornisce indicazioni precise a livello di obiettivi/indicatori e fornisce una tavola sinottica Obiettivi/indicatori/ambiti, tale da consentire di comprendere il grado di copertura degli ambiti di misurazione della performance organizzativa previsti dall'art. 8 del d.lgs. 150/2009 e richiamati dall'art. 8, comma 2, della l.r. 3/2012.
- 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. È previsto l'utilizzo di indicatori quantitativi, accompagnati dai relativi target, per la misurazione degli obiettivi operativi.
- d. È stata confermata l'esemplificazione 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.

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.



Si prende altresì atto di quanto riportato in risposta al quesito **A.10**, secondo la quale *“nell’anno 2015 sono stati effettuati molteplici interventi sostanziali che hanno reso il Piano sia maggiormente rispondente alla normativa di riferimento, che più funzionale in rapporto agli obiettivi da perseguire”*.

3. **Sistema di misurazione e valutazione.** Nel corso del 2015 è stato modificato il Regolamento per la misurazione della *performance* (cfr. decreto n. 9 del 28/01/2015) adeguandolo ad alcune prescrizioni dell’OIV ed in particolare:
- 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 attribuito 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 in l. 7 agosto 2012, n. 135 – ai dirigenti e al personale non dirigenziale che risultano più meritevoli in esito alla valutazione effettuata è attribuito un trattamento accessorio maggiorato di un importo compreso tra il 10% e il 30% rispetto al trattamento accessorio medio attribuito ai dipendenti appartenenti alle medesime categorie;
 - è stata esplicitata la modalità di calcolo degli *“obiettivi di performance”*, **il cui grado di raggiungimento 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”*, **gli “specifici obiettivi individuali”** (di cui all’art. 9, comma 1, lettera b) del d.lgs. 150/2009) ed i *“Comportamenti organizzativi e procedure amministrative”*.

Tali modifiche consentono di stabilizzare il sistema e renderlo più coerente con i principi del d.lgs. 150/2009.

3.2 Performance individuale

Per il 2015 l’OIV non ha potuto effettuare il monitoraggio dell’assegnazione degli obiettivi individuali in quanto l’Ente, a seguito della trasmissione del questionario da parte dell’organismo, 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. Sul punto, con nota n. 133573 del 29/4/2015 l’OIV segnalava 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. A tal proposito l’OIV, nelle relazioni di monitoraggio sull’avvio del ciclo della *performance* per gli anni 2015 e 2016, scriveva: *“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 al 2014 (anno di riferimento per tale attività) non risulta ancora conclusa la fase valutativa, come peraltro confermato dal direttore generale nel corso dell’incontro del 2 maggio 2016, pur essendo stata validata dall’OIV la relativa relazione; inoltre, per l’anno 2015 non risulta ancora predisposta la Relazione sulla *performance*.

Per le medesime ragioni sopra riportate l’OIV non è in grado di valutare l’eventuale avvio di procedure di conciliazione né di riferire sui risultati delle indagini sul grado di condivisione del sistema e sulla valutazione del *“superiore gerarchico”*, previsto dall’art. 14, comma 5, del d. lgs. n. 150/2009 (relativamente a questi ultimi



aspetti, pur risultando, presente, sul portale istituzionale, un *link*³ relativo agli esiti dell'indagine sul benessere organizzativo effettuato nel 2015, tale *link*⁴ non risulta disponibile alla data del 12.05.2016).

Con riferimento agli aspetti finora evidenziati ma anche all'applicazione dei sistemi premiali per il personale, 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.

Per gli anni precedenti tale monitoraggio è stato effettuato su impulso dell'OIV e il relativo esito risulta pubblicato sul portale istituzionale dell'Ente al seguente link:

http://www.arcea.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1050&Itemid=146

3.3 Processo di attuazione del ciclo della performance

Dal questionario risulta che 5 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 e con adeguate competenze in materia giuridica ed economico-gestionale.

Con riferimento all'effettivo funzionamento del processo di misurazione e valutazione, in questa sede non è possibile affrontare nel dettaglio la sua ripercussione sulla valutazione individuale del personale e sull'efficacia degli strumenti approntati a supporto dell'azione manageriale; una valutazione di tal fatta potrà avvenire solo al momento della chiusura del ciclo della *performance* per l'anno 2014. La relativa Relazione sulla *performance* 2014 è stata validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione, con decisione assunta nella seduta dell'8/4/2016⁽⁵⁾; nella relazione di accompagnamento al giudizio di validazione l'OIV ha prescritto alcune modifiche aggiungendo che le "modifiche così applicate devono essere considerate in sede di valutazione individuale, secondo lo schema valutativo previsto dal sistema di misurazione e valutazione individuale dell'Agenzia" (cfr. paragrafo 4.3); è necessario che l'Agenzia, nel completare le valutazioni individuali, recepisca le modifiche puntualmente prescritte dall'OIV che incidono sul calcolo del grado di raggiungimento degli obiettivi.

Inoltre, nella medesima relazione di accompagnamento al giudizio di validazione l'organismo ha avuto modo di formulare alcuni suggerimenti che è opportuno che l'Ente prenda in seria considerazione nelle future elaborazioni delle relazioni sulla *performance* (cfr. paragrafo 4.4).

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.

Infine si segnala quanto segue:

- i piani della *performance* per gli anni 2014, 2015 e 2016 sono stati approvati rispettando il termine che ragionevolmente si può considerare normale in un corretto funzionamento del sistema (il 31 gennaio);
- non risulta che i report di monitoraggio intermedio siano pubblicati.

3.4 Infrastruttura di supporto

3.4.1 Sistemi informatici

Si prende atto positivamente che nel corso del 2015 l'Agenzia ha ottenuto dalla Regione Calabria il riuso gratuito del sistema informativo appositamente sviluppato per supportare il ciclo della performance e che "sta procedendo all'attuazione della fase di presa in carico e personalizzazione".

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

³ http://www.arcea.it/index.php?option=com_content&view=article&id=671&Itemid=158

⁴ <http://www.arcea.it/publisher/trasparenza/BENESSERE.%2015.xlsx>

⁵ Essendo stato raggiunto un punteggio superiore al minimo di 60/100 previsto, quale criterio interno dal documento metodologico adottato da questo organismo.



Appaiono poco plausibili le risposte ai quesiti D.4, D.5 e D.6 laddove sembrerebbe presente un sistema informatico che invece dalla risposta al quesito D.1 risulta in *“fase di presa in carico e personalizzazione”*.

Per ulteriori approfondimenti si rinvia al successivo paragrafo 3.5.

3.4.2 Contabilità analitica

L'OIV prende atto della risposta al quesito D.6, dalla quale si evince la presenza di un sistema di contabilità analitica; ciò consentirebbe 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, possono essere alimentati da un sistema in grado di garantire la stabilità e la continuità delle rilevazioni, con effetti positivi su uno degli ambiti fondamentali della *performance* organizzativa.

Risulta difficilmente comprensibile la risposta al quesito D.5 in quanto non può esservi alimentazione automatica visto che la risposta al quesito D.1 è negativa e al quesito D.2 viene dichiarata una presenza parziale di supporto informatico.

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

3.4.3 Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance

Dalle risposte al questionario risulta un 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.

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

3.5 Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Dalle risposte ai quesiti relativi alla presente sezione si evince 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 2015, contrariamente al 2014, la pubblicazione nella sezione *“Amministrazione trasparente”* del portale è supportata da sistemi di tracciabilità degli aggiornamenti; ciò rappresenta sicuramente una positiva evoluzione, che consentirà all'OIV di effettuare le verifiche sulle pubblicazioni anche con l'utilizzo di tali sistemi.

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

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



3.6 Definizione e gestione degli standard di qualità

L'ARCEA ha definito gli standard di qualità per i propri servizi all'utenza ed ha pubblicato sul proprio sito internet la "Carta dei Servizi". Tuttavia, dalla risposta al quesito F.2 risulta che non sono state realizzate misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità, rendendo, di fatto, poco utili le previsioni sugli standard di qualità.

Dalla risposta al quesito F.3 risulta che non sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle *class action*.

Infine non sono state avviate iniziative per la revisione degli standard di qualità.

In conclusione, se da un lato si apprezza la presenza formale di standard, le lacune sostanziali sopra evidenziate sono indizi di un adempimento meramente formale⁶.

3.7 Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Sempre ponendosi in un'ottica di continuità amministrativa rispetto all'anno oggetto della presente relazione, si ritiene opportuno evidenziare, in questa sede, alcune criticità già rappresentate dall'OIV nella relazione di avvio ciclo 2016, con riferimento specifico alla definizione degli obiettivi per tale anno (cfr. parr. 3.4.5 e 3.5.4) ed in particolare:

- alla struttura denominata "Affari generali" non sono stati assegnati obiettivi operativi in quanto, così come indicato nel Piano (pag. 55) "nell'ambito della struttura denominata Direzione vengono ricompresi gli Uffici/Servizi che sono privi di un Dirigente (Servizio di Controllo Interno, Servizio Informativo, Ufficio Monitoraggio e Comunicazione ed Ufficio Affari Generali) ed ai quali sono preposti dipendenti dell'Agenzia ai quali è stato attribuito l'incarico di Responsabile di Ufficio". Tuttavia una sotto-articolazione ("Affari amministrativi e contabili"), afferente alla suddetta struttura "Affari generali", risulta assegnataria di un obiettivo operativo (1.1);
- alcuni uffici sono assegnatari di obiettivi operativi (es. Ufficio Contenzioso) mentre altri uffici di medesimo livello non risultano tra le strutture coinvolte nella realizzazione degli obiettivi di performance organizzativa (es. Ufficio Sviluppo rurale, Ufficio personale, ...).

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

3.8 Comportamenti rilevanti

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

- stabilisca i criteri generali della rilevanza degli inadempimenti;

⁶ La pubblicazione della carta dei servizi e gli *standard* di qualità è esplicitamente prevista dall'art. 32, comma 1, del d.lgs. 33/2013, il quale dispone che le "pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli *standard di qualità dei servizi pubblici*"; l'avvenuto adempimento è rilevante in base al successivo art. 46, "ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili".



- si doti di strumenti certi di verifica del relativo rispetto (anche in un'ottica deflattiva di eventuali contenziosi a valle).

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

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

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

3.9 Progetti obiettivo

Con nota n. 379144 del 15.12.2015 l'OIV ha avuto modo di richiamare l'attenzione degli enti strumentali della Regione Calabria sulla problematica dei cosiddetti "progetti obiettivo" finanziati ai sensi dell'art. 15, comma 5, del CCNL 1.4.1999.

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

Si tratta, in ogni caso, di erogazione di risorse finanziate tramite il ricorso all'art. 15, comma 5, del CCNL 1.4.1999, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 18 del medesimo CCNL, così come modificato dall'art. 36 del CCNL 22.01.2004. Il comma 3 di tale ultimo articolo stabilisce che la "valutazione delle prestazioni e dei risultati dei lavoratori spetta ai competenti dirigenti nel rispetto dei criteri e delle prescrizioni definiti dal sistema permanente di valutazione adottato nel rispetto del modello di relazioni sindacali previsto; **il livello di conseguimento degli obiettivi è certificato dal servizio di controllo interno**"; quest'ultimo inciso va interpretato alla luce delle modifiche normative introdotte dal d.lgs. 150/2009 che ha ridefinito il ruolo dei servizi di controllo interno.

Per poter applicare correttamente la disciplina di cui all'art. 15, comma 5, l'ARAN ha chiarito che "l'incremento delle risorse può realizzarsi legittimamente, solo qualora siano verificate in modo rigoroso (e siano quindi oggettivamente documentate) le condizioni poste dalla citata disciplina" e richiede l'applicazione rigorosa di 7 condizioni (ARAN 499-15L) tra le quali la previsione che le risorse devono essere rese disponibili a consuntivo, dopo avere accertato i risultati e dopo che gli stessi siano certificati dai servizi di controllo interno. Tale orientamento è stato recentemente confermato con il parere rilasciato in risposta ad un quesito posto dal Comune di Scandicci (prot. n. 19932 del 18.06.2015) laddove viene affermato, tra l'altro, che "le risorse sono rese disponibili solo a consuntivo e sono erogate al personale in funzione del grado di effettivo conseguimento degli obiettivi di performance organizzativa ai quali l'incremento è stato correlato, come risultante dalla relazione sulla performance o da altro analogo strumento di rendicontazione adottato dall'ente".

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

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

In particolare, si ritiene opportuno che ciascun progetto venga inserito nel Piano della *performance* o nelle successive rimodulazioni (per i progetti approvati successivamente); tale collegamento consentirebbe anche di semplificare la verifica a consuntivo, che sarebbe inglobata nella Relazione sulla *performance*, consentendo anche di avere un quadro complessivo degli interventi funzionali al miglioramento della *performance* organizzativa e di



semplificare il processo di validazione dei risultati, secondo le prescrizioni del CCNL e gli orientamenti applicativi ARAN; operativamente, nei limiti in cui a ciò non sia di ostacolo lo specifico carattere pluriennale di un progetto, ciò si tradurrebbe nella necessità di programmare i progetti-obiettivo già in fase di elaborazione del piano della performance.

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

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

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

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

3.10 Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile

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

Sono previsti sia controlli di regolarità amministrativa, preventivi e successivi (a mezzo di apposito visto) che controlli di regolarità contabile (parere e attestazione di copertura finanziaria); il controllo di regolarità amministrativa è finalizzato alla verifica della regolarità della procedura e dei relativi atti e del rispetto delle disposizioni di legge, di regolamento e delle direttive interne.

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. Attualmente è in corso la procedura per la nomina dei nuovi componenti del collegio.

Dalla relazione dell'Agenzia risulta l'effettuazione di controlli amministrativi e contabili con riferimento alla liquidazione delle fatture, alle dichiarazioni sostitutive rilasciate dal personale dell'Ente, alla correttezza del DURC e di ogni altro documento acquisito dalle ditte aggiudicatrici delle forniture di beni e servizi. Vengono evidenziati, 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 sottoporre ad analisi in una prospettiva di miglioramento continuo.

3.11 Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Come più volte segnalato, la presente relazione è stata elaborata tenendo conto anche degli esiti del monitoraggio di avvio ciclo 2016, delle risposte al questionario allegato al presente documento e l'esame dei piani della performance degli anni 2015 e 2016.



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

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 unità di personale soggette a valutazione individuale, pur se nei modi previsti dall'ordinamento interno, deve sempre avvenire tempestivamente e con atto formale, onde consentire agli interessati di avere chiara contezza dell'oggetto della valutazione ed evitare eventuali contestazioni in fase di rendicontazione.
- b. Buona parte degli obiettivi operativi 2016 coincidono con quelli individuati per l'anno 2015 ed altresì i relativi indicatori di misurazione in molti casi coincidono in entrambi gli anni: ciò, per il vero, potrebbe essere dovuto alla loro ricorrente interdipendenza rispetto alle funzioni dell'ARCEA quale Organismo Pagatore e alle prescrizioni e scadenze previste dall'ordinamento comunitario in materia di erogazioni in agricoltura (come già rilevato in altra parte del presente documento). In ogni caso, laddove emergano criticità solo apparenti, si suggerisce di darne (sia pur sinteticamente) conto nei documenti di programmazione, anche al solo fine di evitare perplessità che richiederebbero un certo dispendio di energie in chiarimenti e puntualizzazioni a valle.

Con riferimento all'attestazione degli obblighi di trasparenza:

- si richiama l'attenzione sull'importanza degli adempimenti previsti da puntuali disposizioni di legge;
- si prende atto della tempestiva collaborazione fornita dagli uffici preposti nel fornire la griglia compilata in tempo utile per le verifiche e le attestazioni dell'OIV e le risposte tempestive ai questionari trasmessi dall'OIV;
- si fa presente che, in data 24/2/2016, l'OIV ha proceduto all'attestazione degli obblighi di trasparenza, rilevando alcune criticità, contestualmente segnalate all'Agenzia, da affrontare a cura degli organi interni preposti.

5 Azioni di miglioramento

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

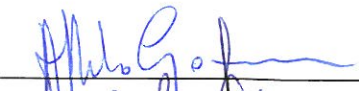
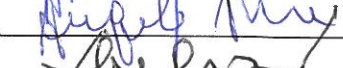

- è necessario l'utilizzo di sistemi a supporto della misurazione delle performance con l'attivazione di sistemi di misurazione economica e analitico-economica della gestione;
- è necessario portare a regime l'utilizzo di applicativi informatici dedicati al ciclo di gestione della performance;
- sarebbe opportuno porre un'attenzione maggiore agli indicatori dello stato di salute finanziaria dell'Ente con riferimento alle seguenti dimensioni: equilibrio economico-finanziario, entrate, rapporto spese/costi, patrimonio, indebitamento;
- sarebbe opportuno che sia il piano che la relazione sulla *performance* vengano rielaborati, da un punto di vista grafico ed espositivo, adottando modalità e tecniche di rappresentazione dei dati specializzati per tipologie di portatori di interessi (cittadini e associazioni, imprese, enti locali, Cortei dei conti);
- è opportuna l'attivazione di specifiche iniziative per diffondere agli *stakeholder* interni ed esterni i contenuti sia del Piano della *performance* che della relazione;
- è necessario prevedere la pubblicazione di un autonomo rapporto semestrale sullo stato di attuazione degli obiettivi di performance;



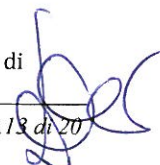
- è necessario prevedere una gestione dei progetti obiettivo finanziati con il ricorso all'art. 15, comma 5, del CCNL 1.4.1999 in linea con quanto suggerito nel presente documento;
- è opportuno che vengano definiti criteri uniformi per la verifica e la valutazione degli adempimenti dai quali specifiche previsioni di legge fanno discendere la rilevanza ai fini della *performance* individuale.

Infine l'OIV segnala l'esigenza che le indagini sul benessere organizzativo, sulla condivisione del sistema di valutazione e sulla valutazione del superiore gerarchico vengano effettuate annualmente, anche al fine di consentire alle strutture preposte la elaborazione di piani per il superamento delle criticità che da tali indagini dovessero emergere⁷. La continuità di tali indagini consentirebbe di effettuare anche confronti temporali. L'OIV non esiterà a sensibilizzare le strutture competenti all'avvio di tali indagini per il 2016, con il supporto delle metodologie predisposte dalla CIVIT/ANAC.

L'OIV

| | | |
|-------------------------|--------------|--|
| Prof. Attilio Gorassini | (Presidente) |  |
| Dott. Angelo M. Savazzi | (Componente) |  |
| Dott. Domenico Gaglioti | (componente) |  |

⁷ Per strutture preposte ci si riferisce al Comitato Unico di Garanzia, previsto dall'art. 57 del d.lgs. 165/2001, titolare di compiti propositivi e di verifica.





Allegato 1 – Schede informazioni

Di seguito il questionario compilato dagli uffici dell’Agenzia.

| 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 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. <i>In caso di risposta positiva (mensile/trimestrale/semestrale/altro) al quesito A.1:</i> chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (sono possibili più risposte) | <input 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. <i>(In caso di risposta positiva al quesito A.1):</i> Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati all’inizio dell’anno? | <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d’anno |
| A.5. <i>(In caso di risposta positiva al quesito A.1):</i> Nei monitoraggi intermedi sono stati coinvolti tutti i dipartimenti regionali (per gli enti strumentali si fa riferimento alle articolazioni organizzative di primo livello)? | <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, solo in parte. Nel caso negativo indicare le ragioni _____ |
| A.6. <i>(In caso di risposta positiva al quesito A.1):</i> Ai monitoraggi intermedi hanno partecipato tutti i dipartimenti regionali coinvolti (per gli enti strumentali ci si riferisce alle articolazioni di primo livello)? | <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, in relazione agli obiettivi operativi <input 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. <i>Nel caso di risposta “sì” alla domanda A.7:</i> 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 Relazione di monitoraggio di avvio del ciclo della performance 2015 (per gli enti che hanno tempestivamente approvato il Piano della <i>performance</i> 2015)? | Le prescrizioni fornite dall'OIV con riferimento all'anno 2015 hanno riguardato aspetti inerenti la misurazione economica ed analitica, nonché il Sistema informativo a supporto della misurazione della Performance. L'accoglimento dei suggerimenti formulati in proposito, non hanno reso necessario un adeguamento del Piano della Performance 2015/2017, quanto piuttosto un rinvio all'anno 2016, vista la natura non direttamente incidente sull'impostazione complessiva del sistema dell'ARCEA per l'annualità di riferimento. A tale proposito si rileva che il rimando alla rimodulazione del predetto Piano, effettuato in sede di Relazione Finale del ciclo della Performance (Cfr. domanda 16.2 del questionario allegato alla Relazione dell'8 aprile 2016) costituisce un mero errore materiale. |
| A.10. | Quali iniziative sono state avviate per intervenire in ordine alle criticità e ai suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione sul funzionamento del sistema per l'anno 2014 (per gli enti per i quali è stata predisposta)? | Il Piano della Performance 2015/2017 contiene, al suo interno, un'apposita sezione dedicata al recepimento dei suggerimenti formulati dall'OIV in esito alle attività di monitoraggio espletato con riferimento all'anno 2014, all'esito delle quali sono emerse talune criticità. In particolare, nell'anno 2015 sono stati effettuati molteplici interventi sostanziali che hanno reso il Piano sia maggiormente rispondente alla normativa di riferimento, che più funzionale in rapporto agli obiettivi da perseguire. Allo stesso modo, in tale annualità è stato rivisto il Regolamento per la misurazione della Performance il quale è stato adeguato alle prescrizioni fornite dall'OIV ed all'impostazione del rinnovato Piano. |
| B. Performance individuale (sezione rinviata ad apposito monitoraggio) | | |
| C. Processo di attuazione del ciclo della performance: Struttura Tecnica di Supporto(ST) all'Organismo Indipendente di Valutazione | | |
| C.1. | Quante unità di personale totale operano nella ST di supporto? | (valore assoluto) 0 0 5 |
| C.2. | a. Quante unità di personale operanti nella ST hanno prevalentemente competenze economico-gestionali e statistiche ? b. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche ? c. Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze? | (valore assoluto) a. 0 0 1 b. 0 0 3 c. 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 e di bilanciamento delle competenze necessarie, ai compiti ad essa attribuiti? (<i>sono possibili più risposte</i>) | <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 |



| D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici | |
|--|---|
| D.1. Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi strategici ? | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input checked="" type="checkbox"/> No |
| D.1-bis. <i>Nel caso di risposta "no" o "solo per alcune fasi" al quesito D.1, indicare le eventuali iniziative in corso</i> | L'ARCEA, nell'anno 2015, ha avviato i contatti con il Dipartimento regionale "Controlli", finalizzati al riuso del Sistema Informativo "PERSEO", il cui iter è stato necessariamente subordinato all'effettiva avvio dell'utilizzato in Regione Calabria. Seguendo le indicazioni dell'AGID, invero, il riuso è correlato alla verifica di determinati parametri quali-quantitativi, che concorrono a costituire il c.d. "indice di riusabilità", i quali possono essere effettivamente valutati solo a seguito del reale utilizzo di un determinata software (Cfr. artt. 68 e 69 CAD e Circolare AGID n. 63 del 6 dicembre 2013). Tale condizione si è verificata a partire dal mese di dicembre 2014. Si segnala, altresì, per completezza di informazione che l'Agenzia ha ottenuto in riuso gratuito dalla Regione Calabria il Sistema Informativo "PERSEO" e sta procedendo all'attuazione della fase di presa in carico e personalizzazione. |
| D.2. Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi operativi ? | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input type="checkbox"/> No |
| D.2-bis. <i>Nel caso di risposta "no" o "solo per alcune fasi" al quesito D.2: indicare le eventuali iniziative in corso</i> | L'ARCEA, nell'anno 2015, ha avviato i contatti con il Dipartimento regionale "Controlli", finalizzati al riuso del Sistema Informativo "PERSEO", il cui iter è stato necessariamente subordinato all'effettiva avvio dell'utilizzato in Regione Calabria. Seguendo le indicazioni dell'AGID, invero, il riuso è correlato alla verifica di determinati parametri quali-quantitativi, che concorrono a costituire il c.d. "indice di riusabilità", i quali possono essere effettivamente valutati solo a seguito del reale utilizzo di un determinata software (Cfr. artt. 68 e 69 CAD e Circolare AGID n. 63 del 6 dicembre 2013). Tale condizione si è verificata a partire dal mese di dicembre 2014. Si segnala, altresì, per completezza di informazione che l'Agenzia ha ottenuto in riuso gratuito dalla Regione Calabria il Sistema Informativo "PERSEO" e sta procedendo all'attuazione della fase di presa in carico e personalizzazione. |
| D.3. Il sistema di contabilità analitica di tipo economico è supportato da un sistema informatico? | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input type="checkbox"/> No |
| D.3-bis. <i>Nel caso di risposta "no" o "solo</i> | |



| | | | |
|---|---|--------------------------|-------------------------------------|
| <i>per alcune fasi" al quesito D.3: indicare le eventuali iniziative in corso</i> | | | |
| 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? | Automatica | Manuale | Nessuna |
| a. Sistema di contabilità economica | a. <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Sistema di contabilità economico-analitica | b. <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Bilancio e contabilità finanziaria | c. <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Altro sistema (sono possibili più risposte): _____ | d. <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? | Automatica | Manuale | Nessuna |
| a. Sistema di contabilità economica | a. <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Sistema di contabilità analitico-economica | b. <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Bilancio e contabilità finanziaria | c. <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Altro sistema (sono possibili più risposte): _____ | d. <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | e. <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. Sistema di contabilità economica | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| c. Sistema di contabilità analitica | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| d. Altro sistema (possibili più risposte): _____ | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione | | | |
| E.1. In relazione agli obblighi di pubblicazione (d.lgs. 33/2013), l'archiviazione avviene su | <input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo | | |



| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| supporto cartaceo ovvero è supportata informaticamente? | <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. Eventuali note e commenti alla risposta E.1 | | | | | |
| E.2. Quale è la modalità di trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione? | <input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ | | | | |
| E.2-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.2 | | | | | |
| E.3. Quale è la modalità di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale regionale? | <input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ | | | | |
| E.3-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.3 | | | | | |
| E.4. La pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale regionale è supportata da sistemi per la tracciabilità degli aggiornamenti? | <input checked="" type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ | | | | |
| E.4-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.4 | | | | | |
| E.5. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio <i>(indicare se ciascuno dei soggetti elencati nella prima colonna svolge, o meno, le singole attività indicate nella prima riga)</i> | | | | | |
| Soggetti (colonna) / Attività svolte (riga) | Raccolta dei dati | Invio dei dati al responsabile della pubblicazione | Pubblicazione dei dati online | Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati | Monitoraggio |
| Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato | <input checked="" type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO | <input checked="" type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO | <input type="checkbox"/> SÌ <input checked="" type="checkbox"/> NO | <input type="checkbox"/> SÌ <input checked="" type="checkbox"/> NO | <input checked="" type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO |
| Responsabile della comunicazione (laddove presente) | <input checked="" 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 | <input checked="" type="checkbox"/> SÌ <input type="checkbox"/> NO |



| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Responsabile della gestione del sito web (laddove presente) | <input checked="" 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 | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente) | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile della trasparenza | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza) | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza) | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| OIV | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| Altro soggetto (specificare quale) | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |

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

| | Presenza (SI/NO) | Eventuali note |
|--|------------------|---------------------------------|
| Sistemi per contare gli accessi alla sezione | SI | |
| Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione | SI | |
| Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione | SI | |
| Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione | SI | |
| Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza | SI | |
| 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 raccogliere i giudizi | NO | |
| Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati | SI | |
| 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 | Non sono pervenute segnalazioni |

E.7. Quali iniziative sono state avviate per intervenire sulle criticità e i suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione annuale sul funzionamento del sistema (per gli enti per i quali l'OIV l'ha predisposta)?

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

| | |
|---|---|
| F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza? | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No |
| F.2. (In caso di risposta positiva al quesito F.1) Sono realizzate da parte | <input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard |



| | |
|--|---|
| dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità? | <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 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 <i>class action</i> ? (possibili più risposte) | <input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire 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"/> 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 checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione |