



**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI
VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITA' DEI
CONTROLLI INTERNI
ANNO 2016**

ENTE ARCEA

Approvata nella seduta del 11 luglio 2017



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, comma 2, lettera a) 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 15 giugno 2017.

La relazione si riferisce al ciclo della *performance* e della trasparenza dell'anno 2016 nonché in virtù di quanto già argomentato da questo Organismo con la Relazione di avvio ciclo 2017 e la Relazione di monitoraggio degli obiettivi individuali 2017.



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 | 7 |
| 3.4.1 | Sistemi informatici | 7 |
| 3.4.2 | Contabilità analitica | 7 |
| 3.4.3 | Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance | 7 |
| 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 | 8 |
| 3.7 | Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione | 8 |
| 3.8 | Comportamenti rilevanti | 9 |
| 3.9 | Progetti obiettivo | 9 |
| 3.10 | Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile | 10 |
| 3.11 | Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV | 11 |
| 4 | Sintesi di alcune criticità | 11 |
| 5 | Azioni di miglioramento | 12 |
| | Allegato 1 – Schede informazioni | 13 |



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, comma 2, lettera a) 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 proceduto 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 del 15/6/2017;
- c. elaborazione questionario per la raccolta delle informazioni;
- d. elaborazione dello schema strutturale della relazione;
- e. trasmissione del questionario al Direttore ARCEA, con nota n. 198565 del 15.06.2017 e assegnazione del termine del 3 luglio 2017 per rispondere e contestuale richiesta di relazionare sui controlli di regolarità contabile e sull'esito dei controlli di regolarità amministrativa espletati nel 2016, segnalando eventuali criticità e disfunzioni ricorrenti.

In relazione a quanto sopra l'ARCEA trasmetteva nei termini con nota del 03.07.2017, trasmessa tramite PEC (assunta al protocollo OIV con n. 220963 di pari data) 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 si evidenzia 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 necessarie, si è ritenuto superfluo procedere ad audizioni.

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* 2017-2019, anche alla luce delle indicazioni fornite dall'OIV con la relazione di monitoraggio avvio ciclo 2017,

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, ha confermato la piena applicazione delle delibere in precedenza adottate dalla CIVIT/ANAC in attuazione dell'art. 13 del d.lgs. 150/2009. Con il d.lgs. 74/2017 sono state ulteriormente precisati e rafforzati i compiti di promozione, indirizzo e coordinamento del Dipartimento della Funzione pubblica.



approvata nella seduta del 10.03.2017 e dalle risultanze contenute nella Relazione monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi individuali 2017 approvata nella seduta del 05.05.2017.

3.1 Performance organizzativa

1. **Definizione obiettivi.** Nell'anno 2016 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 2017, l'OIV ha evidenziato il notevole sforzo compiuto dall'Agenzia, il cui costante e continuo miglioramento può e deve rappresentare un modello per tutti gli Enti Strumentali; nello specifico questo organismo ha avuto modo di esprimersi positivamente in ordine ad alcuni aspetti che si ritiene opportuno richiamare:
 - a) Il Piano della *performance* 2017/2019 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;
 - b) Presentazione del Piano della *Performance* 2017/2019 con documenti che forniscono una lettura sintetica e immediata, anche con il ricorso ad una esposizione di tipo grafico; tale circostanza permette che i contenuti del Piano siano chiaramente intellegibili anche agli interlocutori esterni dell'Agenzia;
 - c) Inserimento di target infrannuali e previsione di un rapporto infrannuale sullo stato di attuazione degli obiettivi che può consentire di avviare idonee azioni correttive;
 - d) Per quanto concerne gli obiettivi individuali, recependo le indicazioni dell'OIV, l'Agenzia ha previsto un colloquio preliminare, finalizzato a condividere le esigenze connesse al raggiungimento degli obiettivi, con il contestuale approfondimento delle criticità del contesto e la costruzione della piena consapevolezza sull'intero processo valutativo;
 - e) Dotazione di un proprio sistema informatico (Per-ARCEA) a supporto dell'intero ciclo della *Performance*.
2. **Monitoraggi infrannuali.** Dalle risposte date al questionario, risulta che l'Ente effettua monitoraggi con cadenza semestrale per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi. Le risultanze di tale monitoraggio non hanno rilevanza all'esterno, quindi nei confronti degli stakeholder esterni, ma sono dirette esclusivamente ai soggetti interni all'Ente. In questa sede è utile segnalare come i rapporti infra-annuali di avanzamento degli obiettivi devono essere resi pubblici e ciò sia perché è esplicitamente richiesto dall'art. 10, comma 4, del d.lgs. 33/2013 ("*Le amministrazioni pubbliche garantiscono la massima trasparenza in ogni fase del ciclo di gestione della performance*") e sia perché è una condizione per procedere ad eventuali rimodulazioni del Piano.

Con riferimento alla risposta A.5 risulta che nei monitoraggi intermedi sono stati coinvolti tutte le articolazioni organizzative di primo livello sia con riferimento agli obiettivi strategici che operativi.

Si prende atto di quanto riportato nella risposta al quesito A.9, ovvero dei necessari correttivi che l'Agenzia ha messo in opera per porre rimedio alle criticità rappresentate dall'OIV con la relazione di avvio ciclo 2016, approvata nella seduta dell'8 aprile 2016.

Anche con riferimento al quesito A.10, si prende atto dell'impegno profuso dall'Agenzia nel recepire le indicazioni fornite dall'OIV in sede di approvazione, nella seduta del 12.6.2016, della "*Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2015*".

Relativamente a quanto riportato in risposta ai quesiti A.9 e A.10 l'OIV ne ha già preso atto nella Relazione di avvio ciclo 2017 delle iniziative intraprese dell'Ente per superare le criticità evidenziate.

3. **Sistema di misurazione e valutazione.** Con la *Relazione annuale sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni* per l'anno 2015 nonché nella *Relazione finale di monitoraggio di avvio ciclo 2016*, l'OIV aveva preso atto che il sistema di misurazione e valutazione della performance, così come disciplinato dal regolamento adottato con decreto n. 9 del 28/1/2015, aveva raggiunto un buon livello di stabilizzazione. Con la Relazione avvio ciclo 2017 questo Organismo ha avuto modo di rilevare "*che sia gli schemi valutativi sia i livelli premiali sono in buona parte in linea con le previsioni del Regolamento regionale 1/2014 e appaiono in linea con le norme di principio del d.lgs. 150/2009*". È opportuno segnalare in questa sede l'esigenza che nei prossimi mesi venga avviato l'aggiornamento del sistema alla luce delle previsioni del d.lgs. 74/2017 che ha apportato rilevanti modifiche al d.lgs. 150/2009; su questo specifico aspetto l'OIV si riserva ulteriori approfondimenti.



3.2 Performance individuale

Per quanto concerne la *Performance* individuale, questo Organismo ha operato apposito monitoraggio che si è concluso con la Relazione di assegnazione Obiettivi individuali 2017, approvata nella seduta del 05.05.2017.

In tale sede l'OIV ha avuto modo di segnalare che l'Ente ha recepito le osservazioni mosse già nel corso del 2015, attraverso le modifiche apportate al Sistema di misurazione della performance (che risulta, ora, in linea con i dettami previsti dal d.lgs. 150/2009), ed ha, altresì, intrapreso opportune azioni per tenere conto delle osservazioni riportate nella Relazione di monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi individuali, approvata in data 15.7.2016.

Nello specifico:

- a) Assegnazione degli obiettivi individuali da parte del Direttore ARCEA entro la data del 28 febbraio;
- b) Previsione di un colloquio preliminare finalizzato a condividere le esigenze connesse al raggiungimento degli obiettivi;
- c) Per il personale non dirigente, oltre alla conferma della prassi già in uso per l'annualità 2016 di effettuare una riunione di condivisione degli obiettivi, l'Ente ha, altresì, previsto – quale momento ulteriore e che consente un maggior grado di certezza, tracciabilità e formalità dell'intero *iter* - l'inoltro di una comunicazione scritta a tutti i dipendenti assegnatari di obiettivi individuali;
- d) Sono previsti momenti di condivisione dei monitoraggi intermedi (strettamente collegati alla *mission* dell'Ente e ad alle diverse verifiche esterne cui l'Agenzia è sottoposta con cadenza trimestrale) durante i quali viene valutato il grado di raggiungimento degli obiettivi e vengono all'uopo predisposti formali "Piani di Azioni" volti a risolvere le eventuali criticità emerse ed a orientare l'azione di tutti i soggetti coinvolti;
- e) Predisposizione del sistema informatico Per-ARCEA, utile al supporto e alla gestione del ciclo della Performance e degli obiettivi individuali.

3.3 Processo di attuazione del ciclo della performance

Dalle risposte al questionario emerge che 3 unità di personale operano stabilmente e a tempo parziale nella Struttura Tecnica di Supporto. Emerge, altresì, che le unità facenti parte della struttura all'uopo costituita hanno delle competenze adeguate in materia giuridica, economico-gestionale ed "altre" non meglio specificate.

Per quanto concerne la validità circa il processo di attuazione del ciclo della *Performance*, questo Organismo (come ha già avuto modo di segnalare più volte) non può che mettere in evidenza il graduale e costante miglioramento messo in opera dall'Ente.

Le indicazioni fornite dall'OIV – con la *Relazione annuale sul funzionamento del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2015* – sono state recepite e attuate dall'Agenzia. Tuttavia, in sede di approvazione della *Relazione sulla Performance 2015* (approvata nella seduta del 21.02.2017) è stata messa in evidenza la circostanza secondo cui gli obiettivi dell'Arcea sono caratterizzati dall'ordinarietà e come tali, dunque, poco sfidanti e non rivolti ad una condizione di miglioramento ("*tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi*"); ciò, conseguentemente, potrebbe avere delle notevoli ripercussioni con riferimento al sistema di premialità, che deve essere legato a risultati tangibili, verificabili e percepibili in maniera certa; tali considerazioni andranno rivalutate a seguito dei correttivi apportati nei Piani 2016 e 2017.

Il continuo e costante adeguamento dell'Ente rispetto alle prescrizioni normative nonché alle indicazioni fornite dall'OIV, trova esplicita conferma nell'elaborazione del Piano della Performance 2017/2019; come già argomentato da questo Organismo con la Relazione avvio ciclo 2017 (approvata nella seduta del 10.03.2017 e a cui si rinvia per ulteriori dettagli), l'Ente ha apportato i dovuti correttivi con riferimento all'attività di presidio del sistema; ha inoltre, provveduto a corredare il Piano con documenti che forniscono una lettura sintetica e immediata, anche con il ricorso ad una esposizione di tipo grafico, adeguata all'esigenza che i contenuti del Piano siano chiaramente intellegibili agli interlocutori esterni dell'Agenzia; e, da ultimo, sono previsti target infra-annuali e relativi rapporti sullo stato di attuazione degli obiettivi, questi ultimi condizione necessaria per la rimodulazione degli obiettivi.



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 2015, 2016 e 2017 sono stati approvati rispettando il termine che ragionevolmente si può considerare normale in un corretto funzionamento del sistema (il 31 gennaio) e risultano essere pubblicati sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente;
- non risultano pubblicati i report di monitoraggio intermedio.

3.4 Infrastruttura di supporto

3.4.1 Sistemi informatici

Si prende atto che l'Azienda ha fatto uso di sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi strategici e operativi solo per alcune fasi (risposta ai quesiti **D.1** e **D.2**); da quanto dichiarato l'Agenzia, inoltre, dopo l'iniziale utilizzo del sistema PERSEO - concesso in riuso dalla Regione Calabria - l'Ente "ha rilevato che per la sua integrale implementazione, sarebbero state necessarie modifiche e personalizzazioni, che avrebbero comportato un aggravio economico per l'Ente e condotto ad un software comunque non pensato nativamente per le esigenze di un Organismo Pagatore". Per tale ragione l'Agenzia ha sviluppato, tramite il proprio Ufficio "Sistema Informativo", un applicativo, denominato "Per-ARCEA" - attualmente in uso e che sarà testato durante l'annualità 2017 - utile alla gestione dell'intero ciclo della Performance.

Si prende atto che dal questionario compilato dall'Ente emerge che il processo di individuazione degli obiettivi strategici ed operativi è alimentato manualmente.

3.4.2 Contabilità analitica

L'OIV prende atto delle risposte al questionario, dalle quali si evince la presenza di un sistema di contabilità analitica (per la gestione della propria contabilità, l'ARCEA utilizza il medesimo sistema informatico della Regione Calabria); 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.

Si prende atto della risposta ai quesiti D.5 e D.6. evidenziando, però, che anche in virtù dello sviluppo del nuovo sistema informatico, sarebbe auspicabile per il futuro l'interoperabilità tra gli applicativi che alimentano il sistema di gestione degli obiettivi strategici ed operativi prevedendo un scambio informativo automatizzato.

Ciò apporterebbe un ulteriore valore aggiunto alla gestione del ciclo della Performance, anche per garantire un maggiore grado di certezza e trasparenza dei dati caricati.

L'OIV, nel prendere atto positivamente di quanto dichiarato dall'Ente tramite il questionario allegato, 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.

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



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.1 bis si evince che nel corso del 2016 è stata avviata l'implementazione di un sistema che permette anche di automatizzare e semplificare la gestione degli obblighi di pubblicazione. Il *software* è confluito nel nuovo portale della trasparenza (<http://trasparenza.arcea.it>), con l'intento di migliorare e rendere più agevole la consultazione e la fruibilità dei dati; inoltre, il sistema consente una pubblicazione totalmente automatica ed ha permesso all'ARCEA di unificare le banche dati preesistenti, creando di fatto un unico punto di archiviazione e smistamento.

Da ultimo, risulta di particolare interesse quanto ulteriormente dichiarato dall'Ente sempre con riferimento al quesito E.1 bis: *"Il software, inoltre, è stato integrato con il programma di "Data Mining" dell'Agenzia, che permette, tra l'altro, di estrarre tutte le informazioni relative alle attività di Core Business dell'Agenzia in formati utili per la loro pubblicazione, prevista anche dalla normativa comunitaria di riferimento. Tale integrazione permette anche di saltare il passaggio di invio dati al portale della Trasparenza, il quale è in grado di accedere direttamente alle informazioni e di "proporle" al Responsabile della Comunicazione, attraverso una opportuna maschera web, per la pubblicazione on line"*.

L'implementazione di tale sistema costituisce, se corrispondente all'effettiva realtà operativa dell'Ente, una situazione di eccellenza, che garantisce non solo l'adempimento delle prescrizioni normative, ma altresì un punto di forza dell'Agenzia in tema di trasparenza.

Dalla risposta al quesito E.3 risulta che la modalità di pubblicazione nella sezione *"Amministrazione trasparente"* del portale regionale si esplica attraverso l'estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata; la procedura automatizzata consente, altresì, la tracciabilità dei dati pubblicati e dei relativi aggiornamenti e rappresenta un elemento certamente positivo anche per le attestazioni che l'OIV deve effettuare annualmente in base alle indicazioni dell'ANAC.

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"*. Si prende atto che risultano essere realizzate misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità, per almeno il 50% dei servizi per i quali sono previsti appositi standard.

Dalla risposta al quesito F.3 risulta che sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle *class action*. Tale circostanza rappresenta un elemento nuovo rispetto agli anni precedenti, ciò soprattutto in virtù delle indicazioni fornite da questo Organismo con la *Relazione annuale sul funzionamento del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2015*, nella quale veniva fatto espresso riferimento alle prescrizioni normative dettate 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"*.

L'Ente, dunque, ha posto parzialmente rimedio ad un adempimento che era stata qualificato come formale più che sostanziale.

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 2017. In particolare:



- Con riferimento al sistema di contabilità analitica di tipo economico, l'ARCEA recependo le indicazioni fornite da questo Organismo, si è dotata di un sistema di contabilità finanziaria a cui è stato affiancato, anche, un sistema di contabilità economico-patrimoniale, in modo da garantire la rilevazione unitaria dei fatti gestionali; pur tuttavia (Relazione di avvio ciclo, par. 4.5.1) si ritiene che la misurazione economica debba essere di tipo analitico e che il sistema debba supportare la misurazione di specifici indicatori così come previsto dall'art. 8, comma 2, lettera e) della l.r. 3/2012;
- dall'esame del Piano della *Performance* 2017/2019 e, in particolare, dalle tabelle riepilogative, buona parte degli /obiettivi operativi non recano il valore iniziale; non è, dunque, possibile evincere se il target rappresenti (o meno) una condizione di miglioramento. L'assenza del valore iniziale o comunque del valore rilevato lo scorso anno rende impossibile valutare in termini temporali quale sia l'evoluzione, specialmente quando gli indicatori vengano considerati performanti nell'ambito del mantenimento dello *status quo* (Relazione di avvio ciclo, par. 4.5.3).

L'utilizzo dei risultati della misurazione degli obiettivi, 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 modo che i risultati conseguiti possano svolgere un'azione di effettivo stimolo, nella logica risultati/premi. 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*

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

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

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

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

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.

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 nella relazione non sono specificamente dettagliati gli esiti e le eventuali criticità riscontrate; l'Ente, infatti, si limita ad effettuare un rinvio al Piano della Performance 2017/2019, nel quale si fa riferimento a delle attività di controllo per tutte le procedure messe in atto dall'Ente pagatore. Sarebbe molto utile avere conoscenza degli esiti dei controlli, anche in termini generali e per categorie di criticità, e delle iniziative intraprese per superare le eventuali criticità riscontrate.

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 2017, delle risposte al questionario allegato al presente documento, dell'esame del piano della performance 2016/2018 e 2017/2019, dell'esame della relazione di monitoraggio obiettivi individuali 2017 e della relazione di accompagnamento al documento di validazione della Relazione sulla performance 2015.

Dal punto di vista metodologico la presente relazione segue il documento elaborato dall'OIV ed approvato nella seduta del 15 giugno 2017.

4 Sintesi di alcune criticità

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

Con riferimento al Piano della *performance* 2017:

- sul sistema di contabilità analitica di tipo economico, l'ARCEA, recependo le indicazioni fornite da questo Organismo, si è dotata di un sistema di contabilità finanziaria a cui è stato affiancato, anche, un sistema di contabilità economico-patrimoniale, in modo da garantire la rilevazione unitaria dei fatti gestionali; pur tuttavia (Relazione di avvio ciclo, par. 4.5.1) si ritiene che la misurazione economica debba essere di tipo analitico e che il sistema debba supportare la misurazione di specifici indicatori così come previsto dall'art. 8, comma 2, lettera e) della l.r. 3/2012;
- dall'esame del Piano della Performance 2017/2019 e, in particolare, dalle tabelle riepilogative, buona parte degli obiettivi operativi non recano il valore iniziale; non è, dunque, possibile evincere se il target rappresenti (o meno) una condizione di miglioramento. L'assenza del valore iniziale o comunque del valore rilevato l'anno precedente rende difficile una valutazione compiuta della sussistenza dei requisiti degli obiettivi di performance, specialmente quando ciò sia legato a criticità di contesto (in ordine alla disponibilità di professionalità previste dalla dotazione organica) (Relazione di avvio ciclo, par. 4.5.3).

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 07.04.2017, l'OIV ha proceduto all'attestazione degli obblighi di trasparenza, e che le criticità riscontrate devono essere affrontate, con la necessaria gradualità, dagli organi interni preposti.

5 Azioni di miglioramento

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

- è necessario l'utilizzo di sistemi a supporto della misurazione delle performance con l'effettivo utilizzo di indicatori misurati attraverso i sistemi di contabilità economica e analitico-economica;
- è necessario portare a regime l'utilizzo di applicativi informatici dedicati al ciclo di gestione della performance, attualmente in fase di test;
- 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;
- è opportuna l'attivazione di specifiche iniziative per diffondere agli *stakeholder* interni ed esterni i contenuti sia del Piano della *performance* che della relazione (peraltro espressamente previsti dall'art. 10, comma 6, del d.lgs. 33/2013);
- è necessario prevedere la pubblicazione di un autonomo rapporto semestrale sullo stato di attuazione degli obiettivi di performance come peraltro previsto dall'art. 10, comma 4, del d.lgs. 33/2013;
- 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 emergere²). 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 2017, con il supporto delle metodologie attualmente disponibili.

| | | L'OIV |
|----------------------------|--------------|-------|
| Dott. Angelo Maria Savazzi | (Presidente) | _____ |
| Dott. Domenico Gaglioti | (componente) | _____ |
| Dott. Pasqualinò Saragò | (componente) | _____ |

² 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 type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> OIV <input type="checkbox"/> Pubblicazione sul portale dell’Ente <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 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. <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 odi partecipazione parziale 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) e se le verifiche sono tracciate da sistemi | 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. Per l’anno 2016 la tracciatura è stata “semi-automatica”, nel senso |



| | |
|---|--|
| informatici: | che la check-list, dopo essere stata compilata manualmente, è stata acquisita nel sistema gestionale dell’Agenzia, ma dal 2017 è stato messo in funzione il software “Per-Arcea” (come indicato nel Piano delle Performance e dettagliato anche nelle prossime risposte) che permette di automatizzare tutto il processo. |
| 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 2016 (per gli enti che hanno tempestivamente approvato il Piano della <i>performance</i> 2016 e per i quali la relazione è stata predisposta)? | <p>L’OIV, in sede di approvazione del Piano della Performance 2016/2018, avvenuta con verbale di giorno 8 aprile 2016, esprimendosi positivamente sull’impianto metodologico e sugli obiettivi strategici ed operativi ivi definiti, ha formulato alcune osservazioni sulle quali si ritiene di effettuare le seguenti considerazioni.</p> <p>Osservazioni contenute nel paragrafo 3.5 “Esiti del monitoraggio - Analisi delle criticità”</p> <p>✓ <u>3.5.1 Sistemi a supporto della misurazione degli ambiti della Performance organizzative: misurazione economica e analitica</u></p> <p>L’ARCEA, dal 2016, adotta la contabilità finanziaria affiancando alla stessa, ai fini conoscitivi, un sistema di contabilità economico-patrimoniale, garantendo la rilevazione unitaria dei fatti gestionali, sia sotto il profilo finanziario che sotto il profilo economico-patrimoniale. Si evidenziano, pertanto, i seguenti schemi di bilancio finanziari, economici e patrimoniali utilizzati dall’Ente:</p> <p>a) allegato n. 9, concernente lo schema del bilancio di previsione finanziario, costituito dalle previsioni delle entrate e delle spese, di competenza e di cassa del primo esercizio, dalle previsioni delle entrate e delle spese di competenza degli esercizi successivi, dai relativi riepiloghi, e dai prospetti riguardanti il quadro generale riassuntivo e gli equilibri;</p> <p>b) allegato n. 10, concernente lo schema del rendiconto della gestione, che comprende il conto del bilancio, i relativi riepiloghi, i prospetti riguardanti il quadro generale riassuntivo e la verifica degli equilibri, lo stato patrimoniale e il conto economico.</p> <p>Con riferimento al collegamento con gli obiettivi del Piano della Performance, si rileva che il bilancio di previsione dell’Agenzia per l’esercizio finanziario 2017 è in fase di predisposizione e che terrà conto, già al suo interno, dell’allocazione delle risorse necessarie per il loro conseguimento.</p> <p>✓ <u>3.5.2 Sistema Informativo a supporto della Performance</u></p> <p>L’ARCEA dopo aver analizzato il sistema PERSEO della Regione Calabria, per il quale era stato praticato il riuso, ha rilevato che per la sua integrale implementazione, sarebbero state necessarie modifiche e personalizzazioni, che avrebbero comportato un aggravio economico per l’Ente e condotto ad un software</p> |



comunque non pensato nativamente per le esigenze di un Organismo Pagatore (il quale ha prerogative istituzionali ed organizzative assai peculiari e fortemente distinte rispetto alla Regione o ad un altro Ente Strumentale). Pertanto, l'Agenzia ha ritenuto di sviluppare, tramite il proprio Ufficio "Sistema Informativo", un applicativo, denominato "Per-ARCEA" che possa guidare e portare definitivamente a regime la gestione di tutte le fasi del ciclo della Performance (elaborazione del Piano, assegnazione obiettivi individuali, monitoraggio infrannuale, valutazione della performance organizzativa, valutazione della performance individuale, relazione sulla performance). Tale software è già operativo e sarà testato lungo tutto il ciclo della Performance 2017.

✓ 3.5.3 Obiettivi Individuali

In merito agli obiettivi operativi ed individuali ai singoli valutati, si precisa che il Direttore dell'ARCEA, così come previsto dal Regolamento di misurazione della Performance, modificato nell'anno 2015 in recepimento delle osservazioni dell'OIV, procede alla loro assegnazione ai soggetti valutati entro il 28 febbraio.

Nel 2016, gli obiettivi dei Dirigenti sono stati formalmente assegnati dal Direttore attraverso la consegna della scheda di valutazione, che è stata controfirmata da ogni Dirigente.

Recependo l'osservazione dell'OIV contenuta nella Relazione di monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi individuali 2016 – ARCEA, approvata in data 15.7.2016, per l'anno 2017 è previsto un colloquio preliminare, finalizzato a condividere le esigenze connesse al raggiungimento degli obiettivi, con il contestuale approfondimento delle criticità del contesto e la costruzione della piena consapevolezza sull'intero processo valutativo.

Per quanto riguarda, invece, il Personale non Dirigente, nel 2016 è stata convocata, in data 29 gennaio, una riunione finalizzata all'illustrazione del Piano delle Performance, degli obiettivi in esso contenuti e della loro ripartizione per Uffici. Nel corso della riunione è stato anche comunicato a tutti i dipendenti che gli obiettivi operativi connessi a singoli Uffici sono da intendersi quali obiettivi comuni a tutti i componenti dell'Ufficio.

E' stata, altresì, consegnata a tutti i dipendenti una copia della tabella sinottica estrapolata dal Piano contenente gli obiettivi strategici, gli obiettivi operativi, gli ambiti di performance, le strutture interessate e gli indicatori.

Il verbale della riunione è stato firmato da tutti i partecipanti.

Per il 2017, si è proceduto mediante una modalità che conferisce alla condivisione degli obiettivi un grado di ulteriore formalità attraverso l'inoltro di una comunicazione scritta a tutti i dipendenti.



| | |
|--|---|
| | <p>In ogni caso, è stata confermata la riunione di condivisione degli obiettivi, che ha anche lo scopo di sensibilizzare ulteriormente il personale verso le tematiche della Performance, della Trasparenza e della prevenzione della corruzione.</p> <p>✓ 3.5.4 Ulteriori criticità</p> <p><u>Correlazione tra Obiettivi e Uffici</u></p> <p>Al fine di meglio evidenziare la correlazione tra gli obiettivi operativi e l'articolazione organizzativa dell'ARCEA, nella pertinente tabella di sintesi, sono state individuate le sole strutte dirigenziali dell'Agenzia, demandando ad un'ulteriore specifica tabella, l'imputazione di tali obiettivi ai singoli Uffici che afferiscono alle Strutture di livello superiore.</p> <p>In tal modo, da un modo è stato chiarita l'attribuzione degli obiettivi operativi che avviene in capo alle Strutture dirigenziali, dall'altro, con la tabella di dettaglio, si è voluto evidenziare l'effettivo contributo che i singoli Uffici forniscono alle predette Strutture.</p> <p>E' stato, inoltre, calcolato il peso che ogni obiettivo operativo ha, seppur indirettamente, nella performance di ogni Ufficio.</p> <p>Si precisa, altresì, che per mero errore materiale nel quesito 16.2 del questionario sottoposto dall'OIV in merito al Ciclo delle Performance 2016 è stato fatto riferimento alla rimodulazione del Piano 2015, che non vi è stata in quanto non ne è stata riscontrata la necessità, invece che al Piano 2016</p> <p>In aggiunta a quanto sopra esposto, l'ARCEA ha, inoltre, recepito quanto osservato dall'OIV nel paragrafo “3.4.3 Monitoraggio infrannuale” apportando le innovazioni di seguito descritte nel Piano 2017.</p> <p>✓ Monitoraggio infrannuale e target intermedi</p> <p>Sono stati individuati per gli indicatori target intermedi al fine di consentire una corretta valutazione di eventuali scostamenti tra le risultanze infrannuali degli indicatori stessi e quanto previsto nel Piano.</p> <p>Al fine di semplificare la lettura del Piano e le attività di monitoraggio ad ogni indicatore è stato associato un codice identificativo univoco, il cui formalismo è legato all'obiettivo di riferimento (ad esempio gli indicatori dell'Obiettivo Operativo 1.1 saranno contrassegnati dalla famiglia di codici II.1.X) ed è stata altresì inserita nel Piano una tabella sinottica riportante per ogni obiettivo la fonte di riferimento, il target al 30 Giugno e quello al 31 Dicembre.</p> <p>E' stata prevista, inoltre, la pubblicazione di un autonomo rapporto semestrale sullo stato di attuazione degli obiettivi di performance, con specifico riferimento al Piano della performance, con la duplice finalità di:</p> |
|--|---|



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Consentire la eventuale rimodulazione degli obiettivi, in presenza di eventi oggettivi, non controllabili e imprevedibili;• Fornire uno strumento di orientamento al management dell'Agenzia che potrà assumere le iniziative opportune nel caso di scostamenti significativi. |
| <p>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 2015, approvata nell'anno 2016 (per gli enti per i quali è stata predisposta)?</p> | <p>In relazione a quanto riportato dall'OIV nella "Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2015 ente ARCEA", approvata nella seduta del 12 maggio 2016, sono state affrontate le seguenti criticità:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ripetitività degli obiettivi operativi: nella sezione dedicata agli Obiettivi Operativi è stato chiarito come gli obiettivi operativi dell'ARCEA discendano e siano strettamente interconnessi con i compiti istituzionali assegnati all'Agenzia in materia di erogazione dei contributi comunitari in Agricoltura ed in particolare con gli stringenti requisiti previsti dalla normativa europea ai fini del mantenimento del riconoscimento dell'ARCEA quale Organismo Pagatore e per la certificazione annuale della spesa.✓ Salute finanziaria dell'Ente: all'interno dell'Obiettivo Strategico num. 1 ed in particolare nell'obiettivo operativo 1.1 sono stati inseriti due nuovi indicatori (I.1.1.3, I.1.1.4) che riguardano la misurazione dello stato di salute finanziaria dell'Ente. I predetti indicatori puntano a verificare se per ogni impegno assunto sia presente il relativo stanziamento a bilancio e la capacità di liquidare senza ritardi le fatture, in base all'indicatore di tempestività dei pagamenti, calcolato secondo quanto previsto dalla normativa vigente.✓ Rielaborazione grafica del Piano in favore degli stakeholders: nell'ottica di un continuo miglioramento del Piano, condividendo il suggerimento dell'OIV, a partire dal presente Piano sono state previste rielaborazioni dei contenuti, presentate sotto forma di allegati, da un punto di vista grafico ed espositivo, che permettono di adottare modalità e tecniche di rappresentazione dei dati specializzati per tipologie di portatori di interessi (cittadini e associazioni, imprese, enti locali, Corte dei conti). In particolare, al presente Piano sono allegati due documenti che ripropongono i contenuti inquadrandoli da prospettive diverse:<ul style="list-style-type: none">○ Il primo è un documento che utilizza la medesima tecnica descrittiva del Piano ma è molto più sintetico e fortemente focalizzato sugli interessi dei cittadini, per come emersi attraverso i continui contatti che intercorrono tra ARCEA ed i suoi utenti; sono stati, inoltre, inseriti all'interno dei paragrafi alcuni "box di |



| | |
|--|---|
| | <p>contestualizzazione” in cui sono riportate sinteticamente le modalità con le quali il contenuto della sezione incrocia l’interesse dei cittadini.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Il secondo è, invece, un documento grafico, pensato come una presentazione “Power Point”, in cui sono condensati nella forma grafica e fortemente intuitiva delle “slide”, i punti essenziali del Piano e sono proposti focus tematici su argomenti di interesse di diverse categorie di stakeholder come i dettagli dei pagamenti effettuati (per i beneficiari), il nuovo sistema UMA (per le imprese agricole che potenzialmente non sono ancora utenti di ARCEA), i dati relativi alla lotta antifrode dell’ARCEA (che può interessare agli altri locali ed alla Corte dei Conti). |
| 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 3 |
| C.2. <u>a.</u> Quante unità di personale operanti nella ST hanno prevalentemente competenze economico-gestionali e statitiche ? | (valore assoluto) a. 0 0 1 |
| <u>b.</u> Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche ? | b. 0 0 1 |
| <u>c.</u> Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze? | 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 0 |
| C.5. Ritiene che la composizione della ST sia adeguata , in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie, ai compiti ad essa attribuiti? <i>(sono possibili più risposte)</i> | <input checked="" type="checkbox"/> la ST ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la ST ha un numero insufficiente di personale <input type="checkbox"/> la ST ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la ST ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input 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 | <input type="checkbox"/> Sì |



| | |
|---|---|
| obiettivi strategici ? | X Solo per alcune fasi <input 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> | Come anticipato in precedenza, l'ARCEA dopo aver analizzato il sistema PERSEO della Regione Calabria, per il quale era stato praticato il riuso, ha rilevato che per la sua integrale implementazione, sarebbero state necessarie modifiche e personalizzazioni, che avrebbero comportato un aggravio economico per l'Ente e condotto ad un software comunque non pensato nativamente per le esigenze di un Organismo Pagatore (il quale ha prerogative istituzionali ed organizzative assai peculiari e fortemente distinte rispetto alla Regione o ad un altro Ente Strumentale). Pertanto, l'Agenzia ha ritenuto di sviluppare, tramite il proprio Ufficio "Sistema Informativo", un applicativo, denominato "Per-ARCEA" che possa guidare e portare definitivamente a regime la gestione di tutte le fasi del ciclo della Performance (elaborazione del Piano, assegnazione obiettivi individuali, monitoraggio infrannuale, valutazione della performance organizzativa, valutazione della performance individuale, relazione sulla performance). Tale software è già operativo e sarà testato lungo tutto il ciclo della Performance 2017. |
| D.2. Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi operativi ? | <input type="checkbox"/> Sì X 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> | Si rimanda alla risposta D1-bis. |
| D.3. Il sistema di contabilità analitica di tipo economico è supportato da un sistema informatico? | X Sì <input type="checkbox"/> Solo per alcune fasi <input type="checkbox"/> No |
| D.3-bis. <i>Nel caso di risposta "no" o "solo per alcune fasi" al quesito D.3: indicare le eventuali iniziative in corso</i> | L'ARCEA utilizza, per la gestione della propria contabilità, il medesimo sistema informatico della Regione Calabria. |
| D.4. Quali sono le strutture organizzative che fanno uso del sistema informatico a supporto del controllo strategico e di gestione? | X 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 type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> |
| b. Sistema di contabilità economico-analitica | b. <input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> |
| c. Bilancio e contabilità finanziaria | c. <input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> |



| | | | |
|---|--|--|--------------------------|
| d. Altro sistema (sono possibili più risposte): _____ | d. <input type="checkbox"/> X <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 type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> |
| b. Sistema di contabilità analitico-economica | b. <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> |
| c. Bilancio e contabilità finanziaria | c. <input type="checkbox"/> | X | <input type="checkbox"/> |
| d. Altro sistema (sono possibili più risposte): _____ | d. <input type="checkbox"/> | X | <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 | | X | X |
| b. Sistema di contabilità economica | | X | X |
| c. Sistema di contabilità analitica | | X | X |
| d. Altro sistema (possibili più risposte): _____ | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione | | | |
| E.1. In relazione agli obblighi di pubblicazione (d.lgs. 33/2013), l'archiviazione avviene su supporto cartaceo ovvero è supportata informaticamente? | <input 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. Eventuali note e commenti alla risposta E.1 | <p>Nel corso del 2016 è stata avviata l'implementazione di un sistema finalizzato a migliorare la comunicazione interna ed esterna dell'Ente che permette anche di automatizzare e semplificare la gestione delle pubblicazioni obbligazioni.</p> <p>Il software è confluito nel nuovo portale della trasparenza (http://trasparenza.arcea.it), progettato e realizzato secondo le esigenze dell'Agenzia con il fine di migliorare le modalità di fruizione da parte degli stakeholders e di adeguare il sito Agenzia a quanto previsto dalla normativa vigente.</p> <p>Il nuovo sistema, in dettaglio, permette non solo di pubblicare in modalità totalmente automatica le informazioni ma ha consentito di unificare le banche dati dell'ARCEA, creando di fatto un unico punto di archiviazione e smistamento, sia all'interno che</p> | | |



| | | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|---|---------------------|
| | <p>all'esterno dell'Agenzia, delle informazioni più importanti e/o da pubblicare obbligatoriamente.</p> <p>Il software, inoltre, è stato integrato con il programma di "Data Mining" dell'Agenzia, che permette, tra l'altro, di estrarre tutte le informazioni relative alle attività di Core Business dell'Agenzia in formati utili per la loro pubblicazione, prevista anche dalla normativa comunitaria di riferimento.</p> <p>Tale integrazione permette anche di saltare il passaggio di invio dati al portale della Trasparenza, il quale è in grado di accedere direttamente alle informazioni e di "proporle" al Responsabile della Comunicazione, attraverso una opportuna maschera web, per la pubblicazione on line.</p> | | | | |
| E.2. Quale è la modalità di trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione? | <p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica</p> <p><input type="checkbox"/> Consegna cartacea</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____</p> | | | | |
| E.2-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.2 | La procedura è totalmente dematerializzata e non prevede l'utilizzo di documenti cartacei. | | | | |
| E.3. Quale è la modalità di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale regionale? | <p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale</p> <p><input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</p> <p><input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____</p> | | | | |
| E.3-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.3 | Come detto in precedenza, la procedura è completamente automatizzata e si basa su una banca dati unica e centralizzata, a partire dalla quale è possibile procedere con la pubblicazione. | | | | |
| E.4. La pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale dell'Ente è supportata da sistemi per la tracciabilità degli aggiornamenti? | <p><input checked="" type="checkbox"/> SI</p> <p><input type="checkbox"/> NO</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____</p> | | | | |
| E.4-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.4 | | | | | |
| E.5. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio (indicare se ciascuno dei soggetti elencati nella prima colonna svolge, o meno, le singole attività indicate nella prima riga) | | | | | |
| Soggetti (colonna) / Attività svolte(riga) | Raccolta dei dati | Invio dei dati al responsabile della pubblicazione | Pubblicazione dei dati online | Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati | Monitoraggio |



| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No | <input 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 |
| 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 |
| Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza) | <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 |

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 | SI | |
| Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempimenti 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)? | Si rimanda alle risposte A9 e A10. | |
| E.8. Quali iniziative sono state avviate per adeguare il portale dell'Ente alle prescrizioni del d.lgs. 97/2016 di modifica della l.190/2012 e del d.lgd. 33/2013? | Come anticipato in precedenza, la materia è stata affrontata in maniera organica e sistematica attraverso la creazione di un nuovo software, che ha componenti di | |



| | |
|---|--|
| | <p>“front-end” e “back-office”, finalizzato al rispetto della nuova normativa ed alla semplificazione e razionalizzazione delle attività all’interno dell’ARCEA. Il software ha permesso di giungere alla pubblicazione di un nuovo portale della Trasparenza, che permette di rispettare le prescrizioni legislative.</p> |
| <p>E.9. Quali iniziative sono state avviate per adeguare il portale dell’Ente alle prescrizioni in materia di accesso civico e di accesso civico generalizzato?</p> | <p>Anche tale aspetto è confluito nell’implementazione del nuovo portale della trasparenza di ARCEA. In particolare, è stata predisposta e pubblicata un’apposita procedura finalizzata a favorire la concretizzazione dell’accesso civico semplice e generalizzato che prevede l’inoltro di moduli predefiniti da compilare e sottoscrivere.</p> <p>I moduli sono disponibili in tre formati aperti (Docx, PDF testuale e RTF) mentre la procedura è pubblicata in Docx e PDF aperto.</p> <p>Nella sottosezione dedicata dell’alberatura dell’”Amministrazione Trasparente” sono fornite, anche in forma testuale HTML, tutte le informazioni necessarie ad esercitare l’accesso civico.</p> |
| <p>E.10. Quali iniziative sono state avviate per correlare l’attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e le misure in materia di trasparenza alla misurazione e valutazione delle performance (art. 44 d.lgs. 33/2013)?</p> | <p>Per quanto riguarda l’anno 2016, la correlazione è stata garantita attraverso due obiettivi operativi specifici, incardinati nell’obiettivo strategico num. 1.</p> <p>In particolare, l’obiettivo operativo 1.5. (“Garantire una comunicazione efficace anche in rapporto alla trasparenza, all’integrità ed all’anticorruzione”) prevede rilevatori di misurazione delle attività svolte dall’ARCEA in relazione agli “Stakeholders” esterni ed interni, ed alle attività finalizzate a prevenire fenomeni di corruzione, generando al contempo un collegamento con il “Piano Anticorruzione” adottato dall’Agenzia ai sensi della vigente disciplina di settore. Sono stati, pertanto, individuati quattro indicatori, agganciati agli strumenti organizzativi utilizzati dall’Agenzia per conseguire il target enunciato, che determinano:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Il grado di efficacia dell’Ufficio di Relazione con i CAA, la continuità di aggiornamento normativo in favore dei dipendenti dell’Agenzia e dei terzi delegati, predisposto dall’Ufficio “Monitoraggio e Comunicazione”;2. La capacità di adeguamento del sito internet istituzionale attraverso l’inserimento di contenuti appropriati e tempestivi;3. Il grado di attuazione delle misure previste dal Piano Anticorruzione. |



| | |
|--|---|
| | <p>La pesatura effettuata riflette la rilevanza assunta dai predetti indicatori in rapporto alle effettive esigenze dell'Ente.</p> <p>L'obiettivo operativo 1.6. ("Garantire un'adeguata attività di monitoraggio anche in rapporto alla trasparenza ed all'integrità") si riconnette agli obblighi previsti dalla normativa di riferimento in materia di definizione di una pista di controllo sufficientemente dettagliata dei processi lavorativi (cfr. All. "1" – Reg. UE n. 907/2014). Il conseguimento di tale obiettivo viene rilevato attraverso due specifici indicatori, riferiti alle modalità operative con le quali si concretizza l'attuazione della predetta pista di controllo, anche in funzione della verifica del rispetto delle norme in materia di trasparenza.</p> <p>Si fa presente che nel 2017, in ossequio a quanto richiesto dalla normativa vigente e recependo un'osservazione dell'OIV, è stata ulteriormente esplicitata l'incidenza degli obiettivi di trasparenza e prevenzione della corruzione per ogni Struttura Dirigenziale ed ogni Ufficio ad essa efferente.</p> <p>Si rileva che, attraverso la previsione del coinvolgimento di tutte le strutture in cui si articola l'organizzazione dell'ARCEA negli obiettivi operativi 1.5 e 1.6, che realizzano l'indispensabile collegamento tra il Piano della Performance e quello della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, si attua il principio secondo il quale al conseguimento di tali tipologie di obiettivi concorrono indistintamente tutti gli Uffici di cui è dotata l'Agenzia.</p> <p>Il grado di raggiungimento dei predetti obiettivi incide direttamente sul conseguimento degli obiettivi di Performance propri di ogni singola struttura e, in proporzione, di ogni Ufficio dell'ARCEA.</p> |
| 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. <i>(In caso di risposta positiva al quesito F.1)</i> Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità? | <input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No |
| F.3. <i>(In caso di risposta positiva al quesito F.1)</i> Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili) | <input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi |



| | |
|--|---|
| più risposte) | <input type="checkbox"/> No |
| F.4. <i>(In caso di risposta positiva al quesito F.1)</i> Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità? | <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione |