



Regione Calabria

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE (OIV)

Cittadella Regionale - 88100 Catanzaro

**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE,
TRASPARENZA E INTEGRITA' DEI CONTROLLI INTERNI
ANNO 2018**

Amministrazione: ARCEA

Data approvazione: 5 settembre 2019

OIV

(firmato digitalmente)

Dott. Angelo M. Savazzi - Dott. Pasqualino Saragò

Sommario

1. Finalità e ambito di analisi.....	3
2. Istruttoria.....	3
3. Performance organizzativa	3
3.1. Avvio del ciclo e piano della performance.	3
3.2. Monitoraggi infra-annuali.....	4
3.3. Conclusione del ciclo della performance.....	4
3.4. Sistema di misurazione e valutazione.....	5
3.5. Struttura tecnica di supporto	5
4. Performance individuale.....	5
5. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione (distribuzione premialità).....	5
6. Infrastruttura di supporto informativo-informatica.....	5
6.1. Sistemi informatici	5
6.2. Contabilità analitica.....	6
6.3. Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance	6
6.4. Sistemi informativo-informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione	6
7. Definizione e gestione degli standard di qualità	7
8. Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile	7
9. Sintesi di alcune criticità	7
10. Azioni di miglioramento	8
Allegato	9



1. Finalità e ambito di analisi

La presente Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (di seguito “Relazione”) è finalizzata a fornire un quadro complessivo *“sul funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione dell’anno”* (ossia l’anno 2018, pur contenendo indicazioni riferibili anche al ciclo 2019) e fornisce le *“principali indicazioni sulle criticità e i miglioramenti”* utilizzabili per l’adozione delle opportune iniziative da parte delle competenti strutture.

Essa viene elaborata, in attuazione dell’art. 14, comma 4, lettera a) del d.lgs. 150/2009, 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 delibera n. 4/2012 e successiva delibera n. 23/2013 le quali, peraltro, pur non applicandosi direttamente alle Regioni, possono *“comunque essere un parametro di riferimento”* per le stesse; si è tenuto anche conto delle linee guida del Dipartimento della Funzione pubblica, emanate in attuazione dell’art. 3, comma 2, del d.lgs. 150/2009 e del DPR 105/2016.

In particolare, nella presente relazione vengono esaminati i seguenti aspetti:

- performance organizzativa e attuazione del ciclo della performance;
- performance individuale;
- infrastruttura di supporto;
- standard di qualità e carta dei servizi;
- attuazione degli obblighi di trasparenza;
- controlli di regolarità amministrativa e contabile.

2. Istruttoria

Le fasi istruttorie sono di seguito sintetizzabili in:

- a) elaborazione della metodologia e dei questionari, avvenuta il 30.4.2019;
- b) trasmissione del questionario all’amministrazione (nota n. 168771 del 30.04.2019);
- c) acquisizione del questionario e dell’allegata relazione sui controlli di regolarità amministrativa e contabile) trasmessa con pec del 15/05/2019;
- d) istruttoria e deliberazione della presente relazione.

Si terrà conto anche dei seguenti atti:

- relazione di monitoraggio di avvio del ciclo della performance 2018, approvata il 20/3/2018;
- relazione di monitoraggio sull’assegnazione degli obiettivi individuali 2018, approvata l’8/8/2018;
- attestazione degli obblighi di trasparenza relativa all’anno 2018, redatta dall’OIV il 20/04/2019;
- validazioni relazioni sulla performance avvenute nell’anno 2018;
- monitoraggio distribuzione della premialità al personale dipendente effettuato nell’anno 2018.

Per completezza, pur non attenendo l’anno in questione, si terrà anche conto di:

- - relazione di monitoraggio di avvio ciclo 2019 del 10.4.2019;
- - relazione sull’assegnazione obiettivi individuali 2019 del 21.6.2019;
- - attestazione sull’adempimento degli obblighi di trasparenza 2019 per il 2018, a data 10.4.2019.

Alla luce del materiale istruttorio agli atti dell’OIV si è ritenuto superfluo procedere ad audizioni.

3. Performance organizzativa

3.1. Avvio del ciclo e piano della performance.

Il Piano della performance 2018 è stato approvato tempestivamente (31/01/2018) ed è stato oggetto di monitoraggio di avvio ciclo da parte dell’OIV, concluso nel senso di seguito riportato: *“... l’OIV... si esprime positivamente sull’impianto metodologico e sugli obiettivi strategici e operativi definiti nell’ambito del Piano della performance 2018-2020”*.

Rispetto ai suggerimenti formulati dall’OIV si rinvia alla risposta al quesito A9 con la quale sono stati puntualmente esplicitati gli interventi effettuati per affrontare quanto emerso sia in sede di monitoraggio di avvio ciclo che in sede di relazione annuale.

Per quanto riguarda il ciclo 2019 (non oggetto della presente relazione), si rinvia alla relazione di monitoraggio di avvio ciclo nella quale sono presenti specifici suggerimenti pur valutando positivamente l’approccio complessivo dell’Ente rispetto al ciclo della performance. In particolare vengono evidenziati alcuni aspetti che possono costituire un modello di riferimento anche per gli altri enti strumentali della Regione.



3.2. Monitoraggi infra-annuali

Nel 2018 l'Ente dichiara di aver effettuato monitoraggi con cadenza semestrale per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi.

Dalla risposta (A3) risulta che è stato pubblicato il rapporto di monitoraggio (che dovrebbe garantire una maggiore compliance rispetto all'art. 10, comma 4, d.lgs. 33/2013).

In ordine al coinvolgimento (A5): nei monitoraggi intermedi sono state interessate le articolazioni organizzative di primo livello con riferimento agli obiettivi operativi e strategici.

In ordine ai correttivi rispetto alla relazione di avvio ciclo (A9): si è tenuto conto dei suggerimenti esplicitati dall'OIV con la relazione di avvio ciclo 2018.

L'OIV prende atto del feedback dell'amministrazione in ordine ai correttivi rispetto alla relazione annuale 2018 (A10); in ordine al merito degli stessi, si rinvia alla disamina della corrispondente relazione sulla performance (trattandosi precipuamente di interventi su tale ciclo).

3.3. Conclusione del ciclo della performance

In ordine alla conclusione del ciclo della performance 2018, si osserva che la relazione non è stata ancora trasmessa all'OIV per la validazione. In questa sede si fa riferimento agli ultimi cicli da ritenersi completati con il processo di validazione.

Nell'anno 2018 l'OIV ha validato positivamente la Relazione sulla performance 2016 (nota n. 125291 del 9.4.2018). Nel corso del 2019 è stata positivamente validata la Relazione sulla performance 2017 (nota n. 128431 del 28.3.2019).

A parte i ritardi relativi ai cicli valutativi precedenti rispetto ai quali occorre attivarsi perché si riducano per i futuri cicli.



3.4. Sistema di misurazione e valutazione

Con pec del 02.02.2018 (prot. n. 932) ARCEA trasmetteva all'OIV, per il prescritto parere, la bozza del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance aggiornato ed adeguato alle modifiche di cui al D.Lgs. n. 74/2017.

Con riferimento alla richiesta di parere, preventivo e vincolante, formulata in applicazione dell'art. 7 del d.lgs. 150/2009, l'OIV esprimeva, per quanto di sua competenza, **parere favorevole** condizionato alle modifiche prescritte con riferimento ai comportamenti professionali e organizzativi e alla incidenza sulla valutazione individuale di specifiche prescrizioni normative (nota n. 55996 del 15.2.2018). L'ente approvata quindi in via definitiva il nuovo sistema recependo le indicazioni dell'OIV.

In sede di relazione annuale 2018, relativa all'anno 2017, l'OIV preannunciava indicazioni metodologiche per recepire le novità del nuovo CCNL funzionali locali con riflessi sul sistema di misurazione e valutazione della performance. Alla luce delle predette indicazioni l'Ente ha provveduto ad aggiornare il sistema di misurazione e valutazione previo parere preventivo di questo organismo, formulato con nota n. 250262 del 4.7.2019, preceduta da un atto interlocutorio con il quale venivano chieste alcune integrazioni.

3.5. Struttura tecnica di supporto

La composizione della struttura tecnica di supporto, per come risultante dalle risposte dell'amministrazione (C1, C2, C3, C4, C5) appare adeguata sia dal punto di vista quantitativo che in termini di professionalità impiegate.

4. Performance individuale

La relazione di monitoraggio sugli obiettivi individuali 2018 concludeva nel senso che l'OIV: *"..... tenuto conto degli esiti del questionario compilato dall'ARCEA – apprezza lo sforzo dell'Ente per migliorare e rafforzare i presidi valutativi e il livello di sempre maggiore di attenzione che ha portato l'Ente ad aggiornare tempestivamente il sistema di misurazione e valutazione della performance alle modifiche intervenute con i decreti attuativi della legge n. 124/2015, e si esprime affinché venga esaminato il presente documento laddove sono presenti spunti e suggerimenti per un continuo miglioramento del complessivo sistema valutativo in funzione di un recupero di produttività ed efficienza"*.

Si rinvia alla relazione sul monitoraggio 2019 per ulteriori osservazioni sul ciclo in corso.

5. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione (distribuzione premialità)

In ordine alla distribuzione della premialità il ritardo nella conclusione dei cicli della performance precedenti si è ripercosso sulle valutazioni individuali e, di conseguenza, sull'attribuzione dei premi. Dall'ultimo monitoraggio effettuato dall'OIV nel mese di gennaio 2019 emerge che, nell'anno 2018, vi è stata erogazione fino all'annualità 2016.

Dal prospetto si evince una limitata differenziazione delle valutazioni per il personale non dirigente, mentre non risulta presente alcuna differenziazione relativamente ai dirigenti (per i quali occorre tenere conto del numero limitato). Il riepilogo risulta pubblicato nella apposita sezione di Amministrazione trasparente dell'Ente.

6. Infrastruttura di supporto informativo-informatica

6.1. Sistemi informatici

Dal questionario (D1, D2, D3) risulta che l'Agenzia ha sviluppato, tramite il proprio Ufficio "Sistema Informativo", un applicativo, denominato "Per-ARCEA" che consente 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, divenuto operativo a partire dall'anno 2017, ha fornito, anche nel corso del 2018, risultati soddisfacenti, supportando tutte le fasi del ciclo delle Performance. Essendo uno strumento sviluppato internamente all'Agenzia, sarà, comunque, oggetto di manutenzione evolutiva continua al fine di adattarlo sempre alle concrete necessità dell'ARCEA.

In ogni caso, il fatto che il processo di individuazione degli obiettivi strategici ed operativi sia alimentato manualmente rappresenta una criticità rispetto alla fluida e corretta esplicazione del ciclo della performance



(quesito D5); tuttavia la presenza di un sistema di data mining che alimenta automaticamente la gestione degli obiettivi strategici ed operativi rappresenta un punto di forza.

6.2. Contabilità analitica

Dalle risposte fornite dall'amministrazione (D5, D6) si evince la presenza di un sistema di contabilità analitica che alimenta manualmente il ciclo di gestione della performance.

In ogni caso, dalla relazione di monitoraggio di avvio ciclo 2018 emergeva l'assenza di un sistema di contabilità analitica e dall'analoga relazione 2019 emergeva lo sforzo dell'Ente di prevedere, in fase sperimentale, alcuni indicatori analitici finalizzati a misurare l'efficienza delle strutture in attesa che venga definito il supporto informatico, rispetto al quale vengono fornite nel Piano indicazioni sulle azioni svolte e sulle difficoltà incontrate.

L'OIV ribadiva la necessità di *“proseguire sulla strada descritta e superare la fase sperimentale considerato che gli indicatori di efficienza, utilizzati nell'ambito della misurazione degli obiettivi operativi, non sono idonei a costituire un sistema stabile di rilevazione”*

Appare improcrastinabile l'attivazione di un sistema per le misurazioni analitiche di tipo economico che sia adeguato, pienamente operativo e venga integrato a livello informatico fungendo anche da supporto del ciclo di gestione della performance.

6.3. Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance

Dalle risposte al questionario (D3, D4, D5, D6 e D7), integrate con la documentazione agli atti dell'OIV risulta un livello di integrazione adeguato tra gli obiettivi strategici e operativi e le risorse finanziarie desunte dal sistema di bilancio e della contabilità finanziaria, l'OIV, comunque, riconferma la necessità di rafforzare il livello di integrazione con il processo di programmazione finanziaria e di bilancio; difatti, costituendo il piano della performance 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.

Va peraltro ribadito in questa sede che le modifiche apportate dal d.lgs. 74/2017 hanno significativamente rafforzato tale legame; per tutti si richiama l'art. 5 del d.lgs. 150/2009 laddove viene prescritto alle amministrazioni di definire gli obiettivi *“in coerenza con gli obiettivi di bilancio indicati nei documenti programmatici di cui alla legge 31 dicembre 2009, n. 196, e di cui alla normativa economica e finanziaria applicabile alle regioni e agli enti locali e il loro conseguimento costituisce condizione per l'erogazione degli incentivi previsti dalla contrattazione integrativa”*.

Dalla risposta al quesito A.10 emerge che l'Agenzia ha evidenziato le iniziative intraprese per rafforzare l'integrazione.

6.4. Sistemi informativo-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 apprezza la modalità di trasmissione telematica dei dati al RT (circostanza che ne agevola la tracciabilità). In ordine alla tracciabilità dei flussi (E3) si osserva che la modalità di pubblicazione nella sezione “Amministrazione trasparente” del portale dell'ente è supportata da sistemi per la tracciabilità degli aggiornamenti; ciò rappresenterebbe un elemento positivo anche per le attestazioni che l'OIV deve effettuare annualmente in base alle indicazioni dell'ANAC (per gli esiti dell'attestazione degli obblighi di trasparenza).

Si prende atto del modello organizzativo (E4 ed E5).

In ordine alle iniziative per rimuovere eventuali criticità dell'OIV (risposta E7) si prende atto delle risposte dell'amministrazione. Si prende atto infine che l'amministrazione ha predisposto la modulistica per garantire l'accesso civico (E8).

In conclusione, nel suo complesso l'infrastruttura appare in grado di garantire il rispetto delle indicazioni di legge.

Dalla risposta al quesito E.1 bis si evince che nel corso del 2018 si è *“proseguito l'utilizzo di un sistema finalizzato a migliorare la comunicazione interna ed esterna”*. Inoltre il sistema, secondo quanto riportato dall'Agenzia, *“permette non solo di pubblicare in modalità totalmente automatica le informazioni” ed “ha consentito di unificare*



le banche dati dell'ARCEA, creando di fatto un unico punto di archiviazione e smistamento, sia all'interno che all'esterno dell'Agenzia, delle informazioni più importanti e/o da pubblicare obbligatoriamente".

Da ultimo, risulta di particolare interesse quanto ulteriormente dichiarato dall'Ente sempre con riferimento al quesito E.1 bis, circa la integrazione con strumenti di "Data Mining" che permettono di "estrarre tutte le informazioni ... in formati utili per la loro pubblicazione, prevista anche dalla normativa comunitaria di riferimento".

L'implementazione di tale sistema costituirebbe, ove corrispondente all'effettiva realtà operativa dell'Ente, una situazione di eccellenza, costituendo non solo l'adempimento delle prescrizioni normative ma anche un punto di forza dell'Agenzia in tema di trasparenza.

Nell'ambito dell'attestazione degli obblighi di trasparenza effettuata dall'OIV in data 10.4.2019 sono emerse alcune lacune rispetto alle quali è necessario che l'ente intervenga al fine di pervenire ad un adeguato rispetto degli obblighi oggetto di verifica in base alle delibera ANAC.

7. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'amministrazione ha definito gli standard di qualità per i propri servizi all'utenza ed ha pubblicato sul proprio sito internet la "Carta dei Servizi" (F1, F2); sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami (F3).

Quanto sopra risulta in linea con la previsione dell'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".

8. Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile

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

In ordine alla regolarità amministrativa si rileva l'esistenza di direttore amministrativo per la verifica preventiva degli atti da adottare, consentendo, in via preventiva, di poter individuare, bloccare e, ove possibile, correggere e riproporre, i provvedimenti amministrativi per i quali, potrebbero appalesarsi vizi di regolarità amministrativa.

Viene altresì precisato che i provvedimenti deliberativi vengono messi a disposizione del Revisore Unico dei Conti che, oltre agli atti di spesa e di bilancio che per legge richiedono il parere preventivo, esercita un più generale potere di verifica sulla regolarità degli atti; da tale attività di controllo del Revisore Unico dei Conti non risulta essere emersa alcuna particolare criticità della quale dar conto.

L'OIV, nel prendere positivamente atto della presenza di un sistema articolato di controlli, rileva che dalla relazione non emergano criticità significative;

9. Sintesi di alcune criticità

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

- occorre riportare la chiusura dei cicli valutativi in una corretta dimensione temporale superando i ritardi finora registrati;
- con riferimento specifico al Piano della *performance*, la presenza di iniziative adottate in materia di misurazione dell'efficienza attraverso sistemi di contabilità analitica di tipo economico e di interventi per migliorare l'attendibilità dei misuratori e dei target (con l'utilizzo, laddove possibile, dei valori iniziali relativamente a fenomeni che presentano continuità nel tempo) induce questo OIV a non evidenziare criticità particolari, risultando un importante sforzo di miglioramento continuo, fermo restando che l'OIV continuerà a svilupperà i propri compiti di presidio con attenzione e rigore.

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 10.04.2019, l'OIV ha proceduto all'attestazione degli obblighi di trasparenza, e che in tale sede sono state riscontrate alcune lacune sulle quali è opportuno intervenire.

10. Azioni di miglioramento

Di seguito vengono riassunte alcune possibili azioni di miglioramento:

- si prende atto delle azioni intraprese e si ribadisce la necessità di proseguire in questa direzione per pervenire all'utilizzo integrato di sistemi a supporto della misurazione delle performance e, quindi, di indicatori misurati attraverso i sistemi di contabilità economica e analitico-economica; la misurazione degli obiettivi di performance organizzativa non può più essere avulsa dall'utilizzo di indicatori in grado di misurare l'"*efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi*", esigenza connotata ad uno degli ambiti di misurazione della performance organizzativa (art. 8, comma 1, lettera f) del d.lgs. 150/2009, disposizione confermata dall'art. 8, comma 2, lettera e) della l.r. 3/2012); l'efficienza nell'impiego delle risorse, peraltro, richiede un'analisi di tipo economico e, nell'ambito di questa, l'adozione di un sistema di contabilità analitica. Allo stato attuale, come rilevato in altra parte del presente documento, gli eventuali indicatori di efficienza, utilizzati nell'ambito della misurazione degli obiettivi operativi, sono assolutamente sganciati da un sistema che garantisca la stabilità e la continuità delle rilevazioni; va segnalato, comunque, lo sforzo, evidenziato nella risposta al quesito A.10, di utilizzare misuratori finalizzati ad analizzare lo stato di salute economico-finanziario dell'azienda che merita di essere trasfuso in obiettivi di performance.
- è opportuno confermare le 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), rispetto alle quali l'OIV è disponibile ad azioni congiunte e collaborative;
- è assolutamente necessario pervenire una piena integrazione del ciclo della performance con il ciclo di programmazione finanziaria e di bilancio proseguendo sul percorso intrapreso dall'azienda;
- occorre prevedere meccanismi di correlazione, introdotti dal novellato art. 6, comma 2, del d.lgs. 165/2001, il quale introduce alcuni importanti principi che le amministrazioni sono tenute a considerare nell'adozione del piano triennale dei fabbisogni di personale: l'ottimale impiego delle risorse pubbliche e l'ottimale distribuzione delle risorse umane; si tratta, con riferimento a quelli da ultimo enucleati, di principi la cui applicazione deve, tra l'altro, essere funzionale al perseguimento degli obiettivi di performance organizzativa, nonché all'efficienza, all'economicità e alla qualità dei servizi al cittadino; si tratta di definire un legame inscindibile tra il ciclo della performance e il piano dei fabbisogni di personale che ne costituisce un atto programmatico conseguente e funzionale agli obiettivi ivi previsti; è infatti la stessa norma, infatti, a stabilire che il PTFP deve essere adottato "*in coerenza con la pianificazione pluriennale della attività e della performance*" per cui è sancito non solo l'aspetto formale (già disciplinato dall'art. 10, comma 5, del d.lgs. 150/2009 secondo il quale l'amministrazione non può procedere ad assunzione di personale nel caso di mancata adozione del piano della performance) ma un aspetto di maggiore pregnanza e significatività: la pianificazione dei fabbisogni deve essere fatta per perseguire gli obiettivi che sono contemplati nel piano della performance che, in base alle linee guida del DFP, sono principalmente obiettivi di performance organizzativa e in coerenza con la pianificazione pluriennale delle attività e, quindi, con il complesso degli strumenti programmatici che caratterizzano i diversi comparti dell'amministrazione. Per perseguire le anzidette finalità occorre tenere conto delle linee di indirizzo recentemente adottate, secondo la previsione dell'art. 6-ter del d.lg. 165/2001, con atto di natura non regolamentare, dal Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione.

Con riferimento alla tematica dei c.d. progetti-obiettivo, l'OIV invierà nelle prossime settimane indicazioni metodologiche.

Si suggerisce infine di procedere annualmente alle indagini sul *benessere organizzativo*, sulla *condivisione del sistema di valutazione* e sulla *valutazione del superiore gerarchico*, anche al fine di consentire alle strutture preposte (in particolare il CUG, previsto dall'art. 57 d.lgs. 165/2001) di individuare soluzioni laddove emergano criticità significative.



Allegato

Al fine di garantire adeguata autosufficienza alla relazione e consentire al lettore una disamina più approfondita dei diversi punti, viene di seguito allegato il questionario somministrato dall'OIV con le risposte fornite dall'amministrazione.

A. Performance organizzativa	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi previsti dal Piano della performance?	<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 di vertice <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti non di vertice <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> OIV <input checked="" 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 type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input checked="" 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 o di 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</i>	Utilizzo di una check-list derivata dal Piano della Performance e



<p>A.7: esplicitare sinteticamente le tipologie di verifiche (per esempio check-list o altro) e se le verifiche sono tracciate da sistemi informatici:</p>	<p>misurazione degli indicatori connessi agli obiettivi in rapporto ai risultati attesi, attraverso fonti indicate nel medesimo Piano. A partire dall'anno 2017 è stato utilizzato il software "Per-Arcea" (come indicato nel Piano delle Performance e dettagliato anche nelle prossime risposte) che permette di automatizzare tutto il processo.</p>				
<p>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 2018 (per gli enti che hanno tempestivamente approvato il Piano della performance 2018 e per i quali la relazione è stata predisposta)?</p>	<p>È necessario preliminarmente sottolineare come l'attuale strutturazione della gestione delle Performance dell'ARCEA derivi da un progressivo e costante processo di adeguamento e miglioramento adottato dall'ARCEA ed attuato soprattutto recependo, nel corso degli anni, le osservazioni ed i suggerimenti di volta in volta espressi dall'Organismo Indipendente di Valutazione.</p> <p>Come è ormai consolidata prassi, anche al fine di evidenziare le principali azioni poste in essere a fronte delle interlocuzioni con l'OIV, sia nei Piani che nelle Relazioni è inserita una apposita sezione che illustra i principali fattori di correzione apportati dall'Agenzia nel corso dell'ultimo anno.</p> <p>Di seguito, sono, pertanto, riportate le evoluzioni scaturite da quanto osservato dall'OIV in sede di approvazione del Piano della Performance 2018/2020, avvenuta con verbale del giorno approvata in data 20 marzo 2018, ed all'interno della Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, approvata nella seduta del 18 maggio 2018, per i quali l'Agenzia ha inteso intraprendere le azioni contenute nella tabella di seguito riportata:</p> <table border="1" data-bbox="743 1070 1557 2067"> <thead> <tr> <th data-bbox="743 1070 1150 1111">SUGGERIMENTO OIV</th> <th data-bbox="1150 1070 1557 1111">RECEPIMENTO ARCEA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="743 1111 1150 2067"> <p>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;</p> </td> <td data-bbox="1150 1111 1557 2067"> <p>Recependo le indicazioni fornite dall'OIV, l'ARCEA ha adottato, già negli anni scorsi, 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, sia sotto il profilo finanziario che sotto il profilo economico patrimoniale.</p> <p>Come già anticipato in precedenti occasioni, inoltre, l'ARCEA è obbligata, ai sensi della normativa regionale di settore, ad utilizzare il software di gestione contabile fornito dalla Regione Calabria. Nel corso del 2018 sono state avviate interlocuzioni con i competenti Dipartimento della Regione Calabria finalizzate all'attivazione di strumenti in grado di rispondere in maniera</p> </td> </tr> </tbody> </table>	SUGGERIMENTO OIV	RECEPIMENTO ARCEA	<p>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;</p>	<p>Recependo le indicazioni fornite dall'OIV, l'ARCEA ha adottato, già negli anni scorsi, 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, sia sotto il profilo finanziario che sotto il profilo economico patrimoniale.</p> <p>Come già anticipato in precedenti occasioni, inoltre, l'ARCEA è obbligata, ai sensi della normativa regionale di settore, ad utilizzare il software di gestione contabile fornito dalla Regione Calabria. Nel corso del 2018 sono state avviate interlocuzioni con i competenti Dipartimento della Regione Calabria finalizzate all'attivazione di strumenti in grado di rispondere in maniera</p>
SUGGERIMENTO OIV	RECEPIMENTO ARCEA				
<p>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;</p>	<p>Recependo le indicazioni fornite dall'OIV, l'ARCEA ha adottato, già negli anni scorsi, 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, sia sotto il profilo finanziario che sotto il profilo economico patrimoniale.</p> <p>Come già anticipato in precedenti occasioni, inoltre, l'ARCEA è obbligata, ai sensi della normativa regionale di settore, ad utilizzare il software di gestione contabile fornito dalla Regione Calabria. Nel corso del 2018 sono state avviate interlocuzioni con i competenti Dipartimento della Regione Calabria finalizzate all'attivazione di strumenti in grado di rispondere in maniera</p>				



		<p>adeguata al suggerimento formulato dall'OIV.</p> <p>Poiché il percorso di attivazione si è rivelato più lungo e laborioso del previsto, l'ARCEA ha deciso di integrare, a partire dalla Relazione 2017, nei documenti relativi alle Performance (Piani e Relazioni), in via sperimentale, alcuni principi ed indicatori di contabilità analitica, che saranno progressivamente integrati, anche in recepimento di suggerimenti provenienti dall'OIV, con l'intento di verificare l'efficienza delle proprie articolazioni dirigenziali.</p> <p>Per fornire maggiore visibilità a tale sezione, i contenuti sono stati riportati, sotto forma di slide, nell'allegato num. 2 del Piano 2019 - 2021.</p>
	<p>E' necessario portare a regime l'utilizzo di applicativi informatici dedicati al ciclo di gestione della performance, attualmente in fase di interventi evolutivi conseguenti all'esito del test effettuato nel corso del 2017;</p>	<p>Il Sistema Informativo Per-Arcea è stato utilizzato nel corso del 2018 ed ha fornito risultati soddisfacenti, supportando tutte le fasi del ciclo delle Performance. Essendo uno strumento sviluppato internamente all'Agenzia, sarà, comunque, oggetto di manutenzione evolutiva continua al fine di adattarlo sempre alle concrete necessità dell'ARCEA.</p>
	<p>Sarebbe opportuno porre un'attenzione al confronto temporale dell'evoluzione degli indicatori dello stato di salute finanziaria dell'Ente con riferimento alle seguenti dimensioni: equilibrio economico-finanziario, entrate, rapporto spese/costi, patrimonio, indebitamento;</p>	<p>A partire dal Piano 2018/2020, l'Agenzia ha inteso avviare e concretizzare un percorso di integrazione tra Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio, di cui al D.Lgs. 118/2011, i cui prospetti sono pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente, così come richiesto dalla normativa, ed il Piano delle</p>



		<p>Performance, con il fine di rendere più evidente e concreta l'attenzione verso tale fondamentale aspetto, orientandola verso specifiche dimensioni (equilibrio economico-finanziario, entrate, rapporto spese/costi, patrimonio, indebitamento). Tale decisione, che ha condotto ai primi risultati concreti già dal Piano 2018-2020, rientra nell'ottica indicata dal D.Lgs. n. 74/2017 di riconnettere il Piano delle Performance con gli altri strumenti strategici, programmatori e gestionali delle pubbliche amministrazioni.</p> <p>Al fine di alzare ulteriormente il livello di attenzione sul tema degli equilibri finanziari dell'Ente, a partire dal Piano 2019 - 2021, i predetti indicatori sono confluiti in un obiettivo autonomo.</p> <p>Inoltre, recependo il nuovo suggerimento dell'OIV, è stata inserita nel Piano una sezione sperimentale contenente la serie storica relativa agli ultimi 3 anni, così da rendere evidente anche il trend di tali indicatori e permettere di confrontare la loro evoluzione nel tempo.</p> <p>Per fornire maggiore visibilità a tale sezione, i contenuti sono stati riportati, sotto forma di slide, nell'allegato num. 2 del Piano.</p>
	<p>E' opportuno confermare le 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), rispetto alle</p>	<p>Si premette che l'ARCEA prevede incontri periodici, ed in taluni casi continui, con i principali stakeholder interni ed esterni, che in alcuni casi hanno anche funzioni ispettive nei confronti dell'Ente.</p> <p>Ad esempio, i Centri di Assistenza Agricola sono convocati con periodicità</p>



	<p>quali l'OIV è disponibile ad azioni congiunte e collaborative;</p>	<p>costante presso la sede dell'Agenzia al fine di valutare l'andamento della situazione in merito alle Funzioni dell'Agenzia che, essendo fortemente regolamentate, sono direttamente connesse agli obiettivi di Performance. Inoltre, ARCEA, volendo ulteriormente sottolineare la volontà di adempiere ai propri compiti istituzionali che la pongono da un lato come presidio di legalità e trasparenza nell'ambito del processo di erogazione dei contributi comunitari in agricoltura e dall'altro la investono di una responsabilità legata al superamento delle difficoltà connesse alla fruizione degli aiuti, ha voluto legare un indicatore di impatto alle valutazioni fornite dagli Operatori dei CAA al termine di ogni incontro presso l'Agenzia. A tal fine, è stata anche arricchita con nuove funzionalità la procedura di interscambio informazioni che permette sia di prenotare appuntamenti con lo sportello informativo sia di anticipare le problematiche di cui si vuole discutere con l'obiettivo precipuo di ottimizzare i tempi ed il servizio reso alla collettività. Infine, con l'obiettivo di esplicitare ulteriormente l'importanza di tale aspetto, a partire dal Piano 2019 - 2021, gli incontri con gli stakeholders sono stati ricompresi in un apposito indicatore che inciderà direttamente sulle performance di tutti gli uffici dell'ARCEA.</p>
	<p>E' necessario confermare la pubblicazione, già avvenuta nel corso del 2017, di un</p>	<p>A partire dal Piano delle Performance 2017, ARCEA ha implementato una procedura</p>



	<p>autonomo rapporto semestrale sullo stato di attuazione degli obiettivi di performance come peraltro previsto dall'art. 10, comma 4, del d.lgs. 33/2013;</p> <p>Qualora si attivino progetti obiettivo finanziati con il</p>	<p>di revisione semestrale dello stato di attuazione degli obiettivi di performance, i cui esiti rappresentano anche un prezioso contributo per il dimensionamento di obiettivi e indicatori per l'anno n+1. La procedura, inoltre, è diventata parte integrante del processo di rivisitazione degli indicatori finalizzato a garantire sempre la fissazione di risultati attesi sfidanti ed in grado di condurre ad un concreto miglioramento dei servizi e delle attività dell'Agenzia. I dati provenienti dal monitoraggio infrannuale, infatti, sono utilizzati insieme alla misurazione, ancora fisiologicamente non definitiva di fine anno, al fine di verificare i risultati raggiunti e comprendere quale sia il valore più opportuno per la determinazione del target di un indicatore, se un obiettivo operativo possa considerarsi ormai non più rappresentativo o debba essere misurato attraverso differenti indicatori. Ciò ha portato ad una profonda attività di modifica degli obiettivi e degli indicatori, descritta in dettaglio in apposite sezioni del Piano delle Performance 2019 - 2021. Anche in questo caso, con il fine di rafforzare tale aspetto è stato inserito un apposito indicatore, riconnesso alla partecipazione degli uffici al monitoraggio intermedio ed alla fornitura in tempo utile di report e documenti, che incide sulle performance di tutto il personale</p> <p>Questi due punti sono in corso di analisi all'interno del</p>
--	--	---



	<p>ricorso all'art. 15, comma 5, del CCNL 1.4.1999 occorre operare in linea con quanto suggerito nel presente documento;</p> <p>E' 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, sulla scia di quanto già fatto con l'aggiornamento del regolamento di disciplina della performance.</p> <p>Nella Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, al paragrafo "3.3 Processo di attuazione del ciclo della performance", sono state formulate dall'OIV ulteriori osservazioni funzionali al miglioramento continuo del sistema di misurazione e valutazione tra le quali è presente il suggerimento finalizzato a stabilire che le attività di monitoraggio, come peraltro implicitamente previsto dagli artt. 6 e 14 del d.lgs. 150/20009, siano svolte dalla strutture interne preposte al controllo strategico;</p>	<p>procedura di revisione del Sistema per la Valutazione e Misurazione delle Performance che sarà sottoposto al parere vincolante dell'Organismo Indipendente di Valutazione.</p> <p>Si precisa, comunque, che l'ARCEA non ha ancora mai attivato progetti obiettivo.</p> <p>In considerazione di quanto prescritto dall'OIV, è stata effettuata con decreto n. 222 del 21.09.2018 una modifica alla struttura organizzativa che ha previsto l'introduzione di un'area dedicata al controllo strategico.</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 2017, approvata nell'anno 2018 (per gli enti per i quali è stata predisposta)?	Si rimanda alla risposta precedente.	

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 statistiche ? <u>b.</u> Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche ? <u>c.</u> Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	(valore assoluto) a. 0 0 1 b. 0 0 1 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 o altro) 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 obiettivi strategici ?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> 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>	
D.2. Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi operativi ?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input 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'Agenzia ha sviluppato, tramite il proprio Ufficio "Sistema Informativo", un applicativo, denominato "Per-ARCEA" che consente 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 divenuto operativo a partire dall'anno 2017 ha fornito, anche nel corso del 2018, risultati soddisfacenti, supportando tutte le fasi del ciclo delle Performance. Essendo uno strumento sviluppato internamente all'Agenzia, sarà, comunque, oggetto di manutenzione evolutiva continua al fine di adattarlo sempre alle concrete necessità dell'ARCEA.		
D.3. E' presente un sistema di contabilità analitica?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <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>			
D.4. <i>Nel caso di risposta "sì" al quesito D.1. Quali sono le strutture organizzative che fanno uso del sistema informatico a supporto del ciclo di gestione della performance?</i>	<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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Bilancio e contabilità finanziaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Altro sistema (<i>sono possibili più risposte</i>): Erkit (Data Mining)	<input checked="" 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	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Bilancio e contabilità finanziaria	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Altro sistema (<i>sono possibili più risposte</i>): Erkit (Data Mining)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.7. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli	Obiettivi strategici		Obiettivi operativi



obiettivi strategici e operativi? a. Sistemi di contabilità finanziaria b. Sistema di contabilità economica c. Sistema di contabilità analitica d. Altro sistema (possibili più risposte): _____	X X X <input type="checkbox"/>	X X X <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. Quale è la modalità di trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione?	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____	
E.1-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.2	<p>Nel corso dell'anno 2018, è proseguito l'utilizzo 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. Come già indicato negli anni scorsi, 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. Il 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 all'esterno dell'Agenzia, delle informazioni più importanti e/o da pubblicare obbligatoriamente.</p> <p>Il software, inoltre, è integrato con il programma di "Data Mining" (ErKIT) 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.</p>	
E.2. Quale è la modalità di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale regionale?	<input 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 checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	



	<input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____				
E.2-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.3. La pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale dell'Ente è supportata da sistemi per la tracciabilità degli aggiornamenti?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____				
E.3-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.4					
E.4. 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 checked="" 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 checked="" 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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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 diverso da quelli sopra indicati (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.5. 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	X	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	X	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	X	



Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	X	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	X	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	X	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	X	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	X	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	X	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi		X
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	X	
E.6. 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.7. 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?	Già dall'anno 2016, la materia è stata affrontata in maniera organica e sistematica attraverso la creazione di un nuovo software, che ha componenti di "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 per l'anno 2017 alla pubblicazione di un nuovo portale della Trasparenza, che permette di rispettare le prescrizioni legislative.	
E.8. Quali iniziative sono state avviate per adeguare il portale dell'Ente alle prescrizioni in materia di accesso civico e di accesso civico generalizzato?	Già dall'anno 2016, tale aspetto è confluito nell'implementazione del nuovo portale della trasparenza di ARCEA. In particolare, nell'anno 2017 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. I moduli sono disponibili in tre formati aperti (Docx, PDF testuale e RTF) mentre la procedura è pubblicata in Docx e PDF aperto. Nella sottosezione dedicata dell'alberatura dell'"Amministrazione Trasparente" sono fornite, anche in forma testuale HTML, tutte le	



informazioni necessarie ad esercitare l'accesso civico.

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 più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No
F.4. <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

G. Aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione

G.1. L'amministrazione ha provveduto all'aggiornamento del sistema di misurazione e valutazione della performance a seguito dell'entrata in vigore del d.lgs. 74/2017 e nuovo CCNL funzioni locali?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
G.2. <i>(In caso di risposta negativa al quesito G.1 indicare sinteticamente le ragioni e se sono in corso iniziative per l'adeguamento del sistema)</i>	Con Decreto n 42 del 22/02/2018 l'ARCEA ha approvato la nuova versione del Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance, dopo aver ottenuto, ai sensi del d.lgs. 74/2017, il parere preventivo e vincolante da parte dell'OIV. In seguito ai suggerimenti successivamente formulati dall'OIV all'interno della Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, approvata nella seduta del 18 maggio 2018, in attesa delle alcune indicazioni metodologiche preannunciate in tale sede dall'Organismo Indipendente di Valutazione, il documento è stato ulteriormente aggiornato ed inviato, in bozza, all'OIV per il competente parere, unitamente al presente questionario.