Camera di Commercio
Viterbo

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE
DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI VITERBO

Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni

(art.14, comma 4, lettera a) del D. Lgs. N. 150/2009 e ss.mm.ii.)

ANNO 2019

PRESENTAZIONE

La presente relazione è redatta dall'Organismo con funzioni analoghe all'Organismo Indipendente di Valutazione (di seguito OIV) della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura di Viterbo, cui l'art. 14 comma 4 lett. a) del decreto legislativo n.150/2009 e ss.mm.ii. attribuisce il compito di monitorare "*il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi*", ispirando il proprio operato ai principi di indipendenza e imparzialità.

La Relazione ha lo scopo di analizzare il funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, evidenziando punti di forza e debolezza che hanno caratterizzato il ciclo di gestione della performance dell'anno precedente, al fine di identificare aree di miglioramento o di rischio di cui il ciclo della performance in corso e successivo deve tener conto, in un'ottica di miglioramento continuo. Essa, necessariamente, non entra nel merito delle scelte operate nel Ciclo della performance, la cui piena titolarità e responsabilità è degli organi della Camera e della dirigenza, ma solamente negli aspetti di compliance, metodologici e funzionali, dell'impianto che consente il corretto funzionamento del Ciclo della performance in generale e del sistema dei controlli in particolare.

La predisposizione della Relazione si inserisce all'interno di un complesso quadro normativo-regolatorio di misurazione e valutazione della performance nelle amministrazioni pubbliche il cui coordinamento è affidato al Dipartimento della Funzione Pubblica (di seguito DFP).

I riferimenti normativi del ciclo della performance nelle pp.aa. possono essere così sommariamente sintetizzati:

– Decreto legislativo n. 150 del 2009 così come modificato dal Decreto legislativo n. 74 del 2017;
– Decreto legislativo n. 165 del 2001 così come modificato dal Decreto legislativo n. 75 del 2017;
– DPR n. 105/2016;
– D.M. 2 dicembre 2016;
– Delibere CiVIT-ANAC (n. 89/2010, n. 104/2010, n. 105/2010, n. 114/2010, n. 112/2010, n. 01/2012, n. 2/2012, n. /2012, n. 5/2012, n. 23/2013) in parte abrogate dalle successise Linee guida del DFP;
– Linee guida DFP (1/2017, 2/2017, 3/2018)

A ciò vanno aggiunte le Linee guida adottate nel novembre 2018 da Unioncamere, con la

collaborazione e supervisione del DFP. Esse riprendono i principi e i criteri già stabiliti nelle Linee elaborate dal DFP per le amministrazioni centrali, contestualizzandoli e declinandoli rispetto alla specificità delle CCIAA. Tali Linee sostituiscono, per le Camere di commercio, le delibere CiVIT/ANAC n. 89/2010, n. 104/2010; n. 114/2010; n. 1/2012, paragrafi 3 e 4.

La Relazione è un documento snello, chiaro e di facile intelligibilità, in cui l'OIV presenta in modo sintetico le principali evidenze ed eventuali criticità. La Relazione, secondo quando dsposto dalla delibera CIVIT/ANAC 23/2013, è corredata da un allegato in cui l'OIV fornisce, in modo strutturato, elementi informativi a supporto delle valutazioni in essa contenute, ponendo enfasi su particolari ambiti ritenuti prioritari e di seguito esposti.

Gli ambiti sui quali si focalizzerà l'attenzione sono i seguenti:

A. Performance organizzativa

B. Performance individuale

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

D. Infrastruttura di supporto

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

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV.

Nella Relazione l'OIV riassume le criticità riscontrate per ogni ambito nel corso delle proprie analisi e, alla luce di queste, propone miglioramenti. Inoltre, valuta come le proposte contenute nella precedente Relazione si siano tradotte in azioni di miglioramento da parte dell'amministrazione e, più in generale, sottolinea le variazioni intervenute nell'effettivo funzionamento del Sistema rispetto alla precedente Relazione.

La presente Relazione dovrà essere pubblicata in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente" al link http://www.vt.camcom.it/it/amministrazione-trasparente_29/controlli-e-rilievi-sullamministrazione_112/organismi-indipendenti-di-valutazione-nuclei-di-valutazione-o-altri-organismi-con-funzioni-analoghe_326/

PREMESSA

La Camera di commercio di Viterbo con Delibera di Giunta n. 5.31 del 2 luglio 2019 ha provveduto ad aggiornare il proprio Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (di seguito SMVP) conformandolo a quanto previsto dal D. Lgs. 74/2017, dal CCNL comparto Funzioni Locali del Personale non dirigenziale del 21.05.018 e dalle Linee guida adottate dal Unioncamere cui si è accennato nel precedente paragrafo, in sede di presentazione della Relazione. L'Ente ha così archiviato un SMVP ormai divenuto obsoleto, i cui punti di debolezza erano già stati rilevati e segnalati nelle Relazioni precedenti dell'OIV, pervenendo a un nuovo Sistema nel quale è evidenziata l'importanza della *performance* organizzativa quale punto determinante di attenzione per verificare operato e rendimento di un'organizzazione pubblica. E' bene ricordare che il 2019 ha rappresentato l'anno di prima applicazione del nuovo SMVP, il quale peraltro è stato adottato nella prima parte della seconda metà dell'anno in un momento decisamente successivo a quello in cui è stato adottato il Piano della Performance 2019-2021; per tale ragione, nell'anno di riferimento, non vi sono state le condizioni perchè si sia verificata un'esatta convergenza di tutti i documenti che definiscono il ciclo della performance; tuttavia si tratta di incongruenze che, come è stato possibile verificare, già sono state ampiamente sanate con l'avvio del nuovo ciclo della performance per l'anno 2020.

Anche in questa Relazione, come nelle tre precedenti, una particolare attenzione in premessa deve essere riservata al tema degli accorpamenti. La riforma avviata nel lontano 2016 e tesa a portare in breve tempo il numero delle Camere di commercio italiane a 60, attraverso la previsione dell'obbligatorietà dell'accorpamento per tutte quelle che rilevavano iscritte al proprio Registro Imprese un numero tra imprese e unità locali inferiore a 75.000 unità, ha conosciuto in questi anni diversi *stop and go* che non solo l'hanno rallentata e depotenziata rispetto alla forza dirompente iniziale ma che soprattutto hanno costretto le Camere accorpande a vivere in un clima di incertezza che ne ha condizionato le decisioni. Alla data odierna il processo di accorpamento è nuovamente in *stand by* nell'attesa della pronuncia della Corte Costituzionale cui il T.A.R. del Lazio ha trasmesso gli atti, dichiarando rilevante e non manifestatamente infondata la questione di legittimità costituzionale sollevata dalla Camera di Commercio di Rieti.

Infine altro aspetto rilevante da considerare risiede nel fatto che il 2019 è stato interessato da un'importante modifica della struttura organizzativa dell'Ente. Con Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 8 dell'8 maggio 2019 la struttura orgazizzativa resta articolata in n. 1 Area Dirigenziale A "Area Servizi Amministrativi, Servizi alle Imprese, Marketing ed Internazionalizzazione e Tutela del Mercato" nella sua direzione è stato ricondotto il servizio di "Marketing e Internazionalizzaione", implemenatato delle attività legate al placement e ai servizi all'impresa, prima in staff al Segretario Generale e in n. 4 unità organizzative in Staff al Segretario Generale due

delle quali, "Anagrafe" e "Studi, Statistica e Ricerche Economiche" precedentemente ricompresi nella direzione dell'Area A.

A. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

L'OIV esprime una valutazione sull'intero processo relativo alla performance organizzativa con riferimento alla fase di definizione degli obiettivi, alla misurazione in corso d'anno e alla valutazione finale dei risultati. Per la fase di definizione degli obiettivi, l'OIV valuta come i processi posti in essere dall'amministrazione siano idonei a garantirne la rispondenza con i requisiti metodologici definiti dall'art. 5 del D.Lgs. n.150/2009. Per la fase della misurazione, l'OIV esprime una valutazione sull'adeguatezza dei monitoraggi intermedi posti in essere dall'amministrazione e della qualità dei dati utilizzati, tenendo conto del loro grado di tempestività e affidabilità.

Si premette che la verifica da parte dell'OIV è stata riferita in particolare alle modalità di svolgimento del processo di definizione degli obiettivi. L'OIV ha verificato e preso visione della pubblicazione sul sito camerale, nella sezione "Amministrazione trasparente", del:

– "Sistema di misurazione e valutazione delle performance", approvato con delibera della Giunta camerale n. 5.31 del 2.07.2019

– Relazione Previsionale e Programmatica 2019 (di seguito RPP 2019) approvata con atto del Consiglio camerale n. 116.363 del 9.11.2018;

– Piano Triennale Integrato di Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e Performance 2019-2021 adottato con delibera della Giunta camerale n. 1.3 del 31 gennaio 2019.

Il Piano della performance 2019-2021 articolato in tre aree strategiche, obiettivi strategici, obiettivi operativi ed azioni, definiti sulla base delle Relazioni previsionali e programmatiche pluriennale e annuale 2019, rispetta i criteri minimi enunciati nelle delibere CIVIT n. 4/2012 e n. 23/2013 che qui si riepilogano:

- chiara definizione degli obiettivi;
- presenza consistente di indicatori di outcome;
- specificazione di legami tra obiettivi, indicatori e target;
- rilevazione effettiva della performance secondo la frequenza e le modalità degli schemi di caratterizzazione degli indicatori;
- rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione;
- specificità e misurabilità in termini concreti e chiari;
- idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- riferibilità ad un arco di tempo determinato.

Per ciò che attiene, il livello di coerenza degli obiettivi dell'amministrazione formulati nel Piano della performance con i requisiti metodologici previsti dall'art.5 del D.Lgs. n.150/2009 e ss.mm.ii., l'OIV ritiene che gli stessi siano rispondenti rispetto ai contenuti dei documenti programmatici adottati dall'Ente.

Quanto alla verifica, che la delibera CIVIT n. 4/2013 attribuisce alla responsabilità degli OIV, sull'appropriato coinvolgimento degli stakeholder principali nel processo di definizione degli obiettivi, lo scrivente OIV valuta positivamente le modalità e l'adeguatezza del livello di coinvolgimento degli stakeholder per le varie fasi del ciclo di gestione della performance.

Nella definizione degli obiettivi, in linea con le aree strategiche definite nella RPP, il coinvolgimento degli stakeholder avviene attraverso le associazioni di categoria delle imprese presenti sul territorio e i loro rappresentanti presso gli organi camerali.

Come si desume dalla sezione "A. Performance organizzativa" dell'Allegato 1 alla presente relazione, e così come riferito dalla Struttura Tecnica Permanente (di seguito STP), l'Ente camerale svolge un monitoraggio trimestrale degli obiettivi definiti nel Piano della performance volto a misurare il grado di raggiungimento dei risultati per gli obiettivi strategici e operativi. Le variazioni, verificatesi durante l'esercizio, degli obiettivi e degli indicatori della performance organizzativa e individuale sono inserite nella Relazione sulla performance e vengono valutate dall'OIV ai fini della validazione di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c. Il monitoraggio è stato effettuato, inoltre, attraverso l'ausilio un sistema informatizzato interno, elaborato dal referente informatico dell'Ente e non integrato con gli altri strumenti e documenti del ciclo della *performance*, nel quale trimestralmente i Responsabili rendicontano l'andamento delle attività. I risultati ottenuti dalla gestione vengono confrontati con gli obiettivi assegnati ad inizio anno e la segnalazione di eventuali scostamenti permette di attivare tempestivamente interventi correttivi, nell'ambito di un processo di apprendimento e di miglioramento continuo.

Secondo il nuovo SMVP vigente, la performance organizzativa della Camera di commercio di Viterbo è articolata su due livelli:

– la performance complessiva dell'ente;
– la performance di singole unità organizzative dell'ente (UOS e/o uffici di staff).

In entrambi i casi, in sede di misurazione della performance organizzativa si tiene conto di indicatori sintetici, frutto di ponderazione delle performance rilevate relativamente agli obiettivi afferenti ai diversi ambiti strategici (nel primo caso) o alle diverse unità organizzative (nel secondo). La performance relativa agli obiettivi è determinata per quelli strategici, come anche per quelli operativi, dalla media del raggiungimento degli operativi attinenti al singolo obiettivo strategico; vi è, inoltre, un livello minimo cui la performance organizzativa deve tendere al di sotto del quale vengono meno i presupposti per l'erogazione delle premialità al personale dirigente e non.

La valutazione ha lo scopo di orientare le prestazioni verso una sempre maggiore partecipazione dei singoli al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente, attraverso l'illustrazione a ciascun dipendente degli obiettivi dell'organizzazione e la facilitazione del confronto aperto tra Segretario Generale, Responsabili P.O., Responsabili di Servizio sui risultati ottenuti.

Proposte e Raccomandazioni

L'OIV ritiene di poter esprimere un giudizio positivo sull'intero processo relativo alla performance organizzativa attivato dalla Camera di commercio di Viterbo e riporta di seguito le proprie proposte e raccomandazioni.

Nella definizione degli obiettivi, l'OIV raccomanda all'Ente camerale di verificare costantemente la coerenza con le risorse umane e finanziarie, di favorire la consapevolezza del personale rispetto agli obiettivi dell'amministrazione e di definire target sempre più sfidanti tenendo conto anche di dati di benchemark.

L'OIV rileva che le Relazioni Previsionali e Programmatiche (di seguito RPP) annualmente adottate dall'Ente non si presentano come documenti di carattere generale che illustrano i programmi che si intendono attuare nell'anno di riferimento, come disposto dall'art. 5 del DPR 254/2005, ma piuttosto sono documenti eccessivamente analitici che arrivano a contenere, invece dei soli programmi e finalità, gli obiettivi operativi e gli indicatori che dovrebbero essere contenuti nel Piano della performance, creando in tal modo una ridondante sovrapposizione che lo scrivente OIV ritiene debba essere superata.

L'OIV rileva che il Piano della *performance* 2019-2021, così come quelli precedentemente adottati dalla Camera di commercio di Viterbo, è inserito come una sezione di un più ampio Piano Triennale Integrato di Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e Performance; si raccomanda di separare i piani e adottare un Piano della *performance* autonomo e indipendente, nel quale far confluire gli obiettivi di trasparenza e prevenzione della corruzione individuati nel rispettivo piano.

Il sistema informatico utilizzato per la rendicontazione trimestrale delle attività, per quanto conforme alle esigenze di misurazione della performance organizzativa, non è integrato con gli altri strumenti e documenti del ciclo della performance; si raccomanda di velocizzare i tempi per l'effettivo utilizzo della piattaforma denominata «SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO PER LE CCIAA» messa a disposizione da Unioncamere, come previsto nel nuovo SMVP.

Il 2019 rappresenta l'anno di prima applicazione del nuovo SMVP e peraltro le attività per la valutazione finale dei risultati relativi alla performance organizzativa e individuale per lo stesso anno sono attualmente in corso di svolgimento, quindi sul merito delle ripercussioni pratiche delle nuove modalità di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti non si ritiene di fornire proposte e raccomandazioni

B. PERFORMANCE INDIVIDUALE

Scopo primario del Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale è quello di evidenziare l'importanza del contributo individuale rispetto agli obiettivi dell'organizzazione, ai fini della promozione e della crescita delle competenze delle risorse umane impiegate.

Conformemente al nuovo SMVP, la valutazione della performance individuale si articola in due componenti fondamentali:

- risultati;
- comportamenti agiti e competenze.

La prima componente (risultati) presenta una relazione diretta rispetto alla posizione ricoperta nella scala gerarchica dell'ente, nel senso che, man mano che si prendono in considerazione dipendenti caratterizzati da inquadramenti professionali più elevati, assume un maggiore rilievo nella valutazione di essi il grado di raggiungimento dei risultati mentre si azzera nella valutazione del personale non dirigenziale e non detentore di posizione organizzativa; ciò risponde all'ovvia motivazione che, se un soggetto ha responsabilità e compiti direttivi, è più corretto valutarlo sugli effetti concretamente determinati dalle sue azioni. Per converso, i comportamenti rappresentano la componente fondamentale di valutazione per il personale inquadrato nelle categorie meno elevate, in quanto espressione del proprio apporto al grado di conseguimento dei target di risultato definiti. In coerenza con gli atti di programmazione dell'ente, la Giunta assegna gli obiettivi individuali al Segretario generale e quest'ultimo provvede nei confronti dei Dirigenti, i quali poi, a loro volta, li attribuiscono ai titolari di posizione organizzativa rispetto ai quali sono sovraordinati. Gli obiettivi vengono assegnati, previo confronto con i soggetti interessati, e possono essere oggetto di modifica, adeguamento e integrazione in qualunque momento nel corso dell'anno, con le stesse procedure previste per la loro definizione. L'Ente si serve di una piattaforma interna che gira nell'intranet camerale per la fase specifica di assegnazione degli obiettivi al personale. L'OIV valuta positivamente la coerenza degli obiettivi di Ente, del Segretario Generale e dei dirigenti, con i relativi indicatori, rispetto alla programmazione strategica ed operativa.

Per quanto riguarda la componente legata alla misurazione e valutazione dei comportamenti agiti e delle competenze., la valutazione è effettuata dalla Giunta camerale per il Segretario Generale, su proposta dell'OIV, da parte del Segretario Generale per i dirigenti e da parte di questi ultimi per il resto del personale assegnato all'area di competenza. Le capacità individuali, scomposte in più subfattori cui viene assegnato un giudizio, variano a seconda della categoria giuridica del personale e sono:

per i Dirigenti, ivi compreso il Segretario Generale: capacità direzionale; capacità di responsabilizzazione; leadership; innovatività; analisi e problem solving; Trasparenza e prevenzione

della corruzione

per il personale incaricato di posizione organizzativa (di seguito PO): capacità di responsabilizzazione; cooperazione e team working; orientamento all'utenza; analisi e problem solving; leadership; innovatività.

per la categoria D: cooperazione e team working; orientamento all'utenza; problem solving e gestione del cambiamento; innovatività; adattabilità e flessibilità;

per le categorie B e C: cooperazione e team working; orientamento all'utenza; capacità di eseguire i compiti assegnati; autonomia; problem solving e gestione del cambiamento

per le categoria A: cooperazione e team working; orientamento all'utenza; capacità di eseguire i compiti assegnati; qualità e accuratezza del lavoro; problem solving.

La valutazione assume, un duplice significato, da un lato è uno strumento gestionale in grado di stimolare le persone ad assumere le competenze richieste dall'Ente e dall'altro a valutare l'effettiva capacità individuale di sviluppare quanto richiesto.

Per tutto il personale dirigenziale e incaricato di PO, i fattori utilizzati per la valutazione dei comportamenti sono riconducibili innanzitutto alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, da dimostrare tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

L'Ente si è dotata di schede di valutazione del personale differenziate per categoria professionale, caricate su una piattaforma interna integrata nell'intranet camerale, nelle qualeii soggetti valutatori (Segretario Generale e Dirigente) sommano la valutazione della performance organizzativa (di Ente e di UOC) sulla base della percentuale di incidenza che questa ha in corripsondenza degli inquadramenri professionali ai giudizi circa i comportmanenti e le competenze.

Una volta effettuate, le valutazioni sono comunicate dai soggetti valutatori tramite colloqui individuali nell'ambito dei quali sono fornite indicazioni utili per migliorare le professionalità dei rispettivi soggetti valutati, individuando punti di forza/ debolezza, eventuali interventi organizzativi da introdurre e suggerimenti per un piano di formazione individuale.

L'OIV esprime un giudizio positivo in merito allo svolgimento del processo, l'adeguatezza delle modalità di assegnazione degli obiettivi e la coerenza con le disposizioni del Sistema ul processo di valutazione della performance individuale. Tuttavia al momento della redazione della presente Relazione, la fase di valutazione non si è ancora conclusa in quanto l'azione amministrativa, non solo della Camera di commercio di Viterbo ma dell'interno sistema della pubblica amministrazione italiana, è stata rallentata, con annessa proroga delle varie scadenze (vedi quella di approvazione del bilancio consuntivo,) dalle stringenti misure di contenimento adottate nella gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19. Ciò impedisce di esprimere un giudizio sullo svolgimento della fase di valutazione, l'adeguatezza delle modalità di comunicazione e l'esito in termini di differenziazione dei giudizi.

Proposte e Raccomandazioni

L'unica raccomandazione che l'OIV ritiene di fornire è quello di velocizzare i tempi per l'effettivo utilizzo della piattaforma denominata «SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO PER LE CCIAA» messa a disposizione da Unioncamere, anche nella misurazione e valutazione della performance individuale ritenendo che la piattaforma predisposta dal referente informatico interno sia certamente adeguata alla struttura dimensionale dell'Ente ma manchi della necessaria integrazione con gli altri strumenti e documenti del ciclo della performance.

C. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFOMANCE

L'OIV prende atto che nel mese di dicembre 2018 è stato approvato il budget direzionale per l'esercizio 2019. Il 31 gennaio 2019 è stato approvato Piano Triennale Integrato di Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e Performance 2019-2021 con delibera delle Giunta camerale n. 1.3, con contemporanea attribuzione degli obiettivi al Segretario Generale e alla dirigenza. Entro il mese di marzo 2019 sono stati assegnati gli obiettivi individuali al personale di categoria D con incarico di PO, nel mentre venivano portate avanti con le organizzazioni sindacali le trattative che hanno poi condotto all'adozione del nuovo SMVP , previo parere positivo del sottoscritto. Il processo evidenzia la partecipazione di tutti i soggetti interessati attraverso le varie fasi. L'OIV prende atto dei tempi del processo di programmazione delle attività 2019. Con delibera della Giunta camerale n. 8.44 del 24 ottobre 2018 è stata adottata la RPP 2019 e sottoposta all'approvazione del Consiglio il quale vi ha provveduto con atto n. 116.363 del 9 novembre successivo. L'OIV prende atto che con atto del Consiglio camerale 119.371 del 25.07.2019 è stata aggiornata la RPP 2019 con l'inserimento di programmi emersi nel corso dell'anno; tuttavia l'Ente non ha contestualmente aggiornato il Piano della performance 2019 ritenendo opportuno continuare a legare la misurazione e valutazione della performance orgnizzativa e individuale agli obiettivi operativi e relativi indicatori individuati nella fase di avvio del ciclo della performance.

A supporto degli specifici compiti in materia del Ciclo della Performance, opera presso l'Ente camerale una Struttura Tecnica Permanente interna, composta da un dipendente camerale appartenente alla categoria C, dedito non a tempo pieno al controllo di gestione. Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza è il Segretario Generale. L'OIV rileva la piena disponibilità degli uffici camerali a collaborare e supportare l'Organismo nello svolgimento dei suoi compiti.

Proposte e Raccomandazioni

Per quanto riguarda le proposte e raccomandazioni, pur comprendendo la complicazione di avere e gestire due diversi documenti di programmazione si raccomanda di avere una più corretta interpretazione di questi, e soprattutto di aggiornare, laddove si rendesse necessario nel corso

dell’anno il Piano della Performance.

D. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

L’OIV prende atto che nel 2019 la Camera di commercio di Viterbo, a supporto delle attività di gestione e monitoraggio della performance organizzativa di Ente e UOC, ha utilizzato un sistema informativo interno messo a punto dal referente informatico dell'Ente, come anche per la fase specifica di assegnazione obiettivi e valutazione del personale si è servita di una piattaforma interna caricata nell'Intranet camerale. Si tratta di strumenti semplici, adeguati alle caratteristiche dimensionali dell'Ente; tuttavia sono riscontrabili delle criticità. La maggiore criticità delle piattaformi interne è rappresentata dall’assenza di collegamento tra le varie banche dati della Camera e dall’assenza di un sistema informatizzato integrato ai fini della misurazione della performance e del raggiungimento degli obiettivi. La STP riferisce l'intenzione dell'Ente di avvalersi quanto prima, ai fini della gestione delle attività operative di pianificazione, rilevazione, validazione, misurazione e valutazione degli obiettivi/indicatori, della piattaforma denominata «SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO PER LE CCIAA» messa a disposizione di Unioncamere nazionale. Trattasi di un applicativo complesso, articolato secondo diverse sezioni nelle quali le CCIAA possono, tra le altre cose, provvedere all’alimentazione di alcune rilevazioni nell’ambito del sistema camerale e consultare indicatori afferenti alle diverse dimensioni della performance camerale e per i quali è possibile effettuare confronti e comparazioni rispetto ai valori medi/mediani di sistema (benchmarking).

<u>Proposte e Raccomandazioni</u>

L'OIV ribadisce quanto raccomandato nelle pagine precedenti, ossia velocizzare il passaggio al sistema informatizzato integrato messo a disposizione da Unioncamere.

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

L’OIV prende atto, anche attraverso l’esame del sito istituzionale dell’Ente, che la Camera di Commercio dà piena attuazione alle prescrizioni in materia di trasparenza previste dal D.Lgs n. 33/2013 e s.m.i. garantendo un costante e puntuale aggiornamento della sezione “Amministrazione trasparente”. Nel Piano Triennale Integrato di Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e Performance 2019-2021 sono stati puntualmente individuati i contenuti degli obblighi di pubblicazione, la tempistica dell'aggiornamento, le U.O. Responsabili dell'individuazione e dell'elaborazione dei dati nonchè il Dirigente responsabile della pubblicazione. Gli obblighi di pubblicazione sono stati assolti attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dei dati e documenti

previsti attraverso l'utilizzazione di formati standardizzati e aperti, cercando di utilizzare, laddove possibile, lo strumento delle tabelle per l'esposizione sintetica dei dati oggetto di pubblicazione, al fine di renderli così più comprensibili e semplici da consultare.

I dati, documenti e le informazioni da pubblicare sono stati trasmessi via mail dai responsabili della trasmissione al Servizio di Staff Affari Generali Programmazione e Controllo che ne ha curato la pubblicazione sul sito. Il RPCT con cadenza semestrale e coadiuvato dal Servizio di Staff ha eseguito un monitoraggio sulla completezza e l'aggiornamento della totalità degli obblighi di pubblicazione; inoltre ha monitorato e diffuso gli aggiornamenti normativi in materia; ha organizzato specifici momenti di confronto fra dirigenti e personale interessato, soprattutto in occasione di nuovi adempimenti; ha collaborato con l'OIV in occasione dei momenti di verifica sull'adempimento degli obblighi in materia trasparenza. L'OIV redige un'attestazione annuale sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza da parte dell'Ente secondo le modalità di predisposizione disposte dall'ANAC; l'ANAC con delibera n. 213 del 4.03.2020 ha fornito indicazioni sulle modalità di predisposizione delle attestazioni da parte degli OIV per l'anno 2020; tuttavia, in considerazione delle disposizioni in materia di emergenza sanitaria per l'emergenza epidemiologica COVID-19, con un comunicato del Presidente del 12 marzo ultimo scorso, l'ANAC ha comunicato la proroga dei termini delle attestazioni degli OIV in materia di obblighi di trasparenza al 30 giugno 2020.

La principale criticità del sistema informativo e informatico adottato dall'Ente risiede nella mancata informatizzazione del flusso che alimenta la pubblicazione dei dati; le elaborazioni sono spesso manuali, richiedono importante dispiego di tempi e risorse generalmente non disponibili nella misura adeguata in amministrazioni di piccole dimensioni come è la Camera di Viterbo. Nonostante tale criticità, l'Ente ha raggiunto nel 2019 un considerevole livello di *compliance normativa*, come dimostrato dall' indagine compiuta dalla società Si.Camera srl la quale ha riscontrato un livello di conformità al dettato normativo pari al 95% quando l'Amministrazione per il 2019 si era prefissata di aumentare il livello di trasparenza e portarlo almeno all'94%, partendo da un dato 2018 pari a 90,2%.

La CCIAA di Viterbo ha costantemente monitorato l'effettivo utilizzo dei dati pubblicati servendosi del servizio di statistiche gratuito offerto da Google – Google Analitics – il quale consente di rilevare, in modo dettagliato, le visite alle singole pagine della sezione "Amministrazione Trasparente" fornendo informazioni utili ad analizzare gli accessi e l'effettiva fruizione dei dati oggetto di pubblicazione. Gli accessi sono stati complessivamente 9774, con un incremento di quasi il 70% rispetto allo stesso dato dello scorso anno attestatosi sui 5757 accessi.

<u>Proposte e Raccomandazioni</u>

Non vi proposte o raccomandazioni che si intendono fornire

F. DEFDINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Non risulta un documento formale con la codifica degli standard di qualità dei servizi (o di una parte di essi) offerti dall'Ente. Tuttavia l'Ente ogni anno svolge delle indagini di *customer citizen* attraverso le quali valutare l'immagine della Camera presso gli utenti e il livello di soddisfazione di quest'ultimi relativamente alla qualità dei servizi erogati. Nel 2019 l'Ente ha condotto un'indagine di *customer satisfaction* rivolta principalmente alla necessità di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti, esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di utenti e raccogliere idee e suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Complessivamente sono stati raccolti 226 questionari, di cui 168 con intervista diretta agli utenti che hanno fruito dei servizi allo sportello, dai quali è emerso un grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla CCIAA di Viterbo del 98,7% espressa da un'utenza che ha dichiarato di apprezzare soprattutto la cortesia, la chiarezza delle informazioni fornite nonché la preparazione tecnica del personale con cui ha interagito.

Nonostante l'assenza di un documento formale con standard di qualità che consentirebbe la misurazione tramite approccio metodologico nel tempo della qualità, le risultanze delle varie indagini di *customer* sono normalmente utilizzate per migliorare il ciclo di gestione della performance.

Proposte e Raccomandazioni

Si raccomanda di definire in modo formale Standard di qualità per le attività svolte dall'Ente; in ottica di una graduale implementazione, gli standard possono essere riferiti anche solo ad alcune attività come ad esempio quelle del servizio di sportello al pubblico.

G. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

L'OIV esprime una valutazione positiva sull'efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione alla luce dei risultati conseguiti nel precedente ciclo della performance. Si rileva l'effettiva utilità della misurazione della performance ai fini di un progressivo miglioramento della gestione del Ciclo della Performance; l'Ente utilizza i risultati conseguiti nei periodi precedenti per meglio indirizzare l'azione futura al fine di raggiungere i risultati predeterminati di obiettivi sempre più sfidanti.

H. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DEL MONITORAGGIO DELL'OIV

La presente relazione è stata predisposta sulla base delle delibere CiVIT n. 4/2012, recante Linee guida relative alla redazione della Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema

di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull'Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità e n. 23/2013, recante Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e ala Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni.

Preso atto che le Linee guida rilasciate da Unioncamere a novembre 2018 hanno sostituito, per le Camere di commercio, le delibere CiVIT/ANAC n. 89/2010, n. 104/2010, n. 114/2010 e n. 1/2012, paragrafi 3 e 4, oggetto di un'attenta lettura sono state inoltre le delibere n. 1/2012, in materia di Sistema di misurazione e valutazione della performance, n.112/2010 e di nuovo n. 1/2012 in materia di Piano della performance, n.88/2010 e n 3/2012 in materia di Standard di qualità, n. 5/2012 in materia di Relazione sulla performance e n. 105/2010 e n. 2/2012 in materia di Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, le Linee guida del DFP n.1/2017, n. 2/2017 e n. 3/2018 nonché le Linee guida redatte da Unioncamere.

L'attività di monitoraggio svolta dall'OIV ha riguardato un'analisi completa degli adempimenti realizzati nell'anno 2019 dalla Camera di commercio di Viterbo in tema di Ciclo della performance, sia in riferimento all'adozione del Piano della performance, alla Relazione sulla performance del precedente anno e all' aggiornamento del Piano, sia in riferimento all'applicazione del Sistema di misurazione e valutazione.

La raccolta dei dati è avvenuta utilizzando le "check list" allegate alla delibera ex CiVIT/ANAC n. 23 del 2013, compilati dall'amministrazione a seguito del confronto con la STP.

L'OIV, ha operato valutando le azioni intervenute rispetto alle raccomandazioni formulate nella relazione di funzionamento sul ciclo della performance 2018.Laddove si sono resi necessari approfondimenti e/o verifiche, ha proceduto ad approfondimenti con l'amministrazione, in particolare con la STP, per l'acquisizione delle evidenze.

CONCLUSIONI

Lo scrivente OIV, nel corso delle valutazioni riferite ai vari ambiti esaminati nella presente Relazione, ha evidenziato eventuali criticità rilevate e soluzioni di superamento di tali criticità.

Rimandando pertanto alla lettura della presente relazione, quest'OIV esprime complessivamente un giudizio positivo sui risultati raggiunti dalla CCIAA di Viterbo relativamente al grado di attuazione del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni; in merito lo scrivente OIV rappresenta il buon livello di collaborazione e confronto costruttivo e sistematico con l'Organo d'indirizzo politico-amministrativo, la Dirigenza di vertice e gli Uffici direttamente coinvolti.

Allegati:

1. Monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione e Valutazione trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al Ciclo della Performance precedente;

2. Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativi al Ciclo della Performance in corso

L'OIV

Andrea Arcangeli