

**ORGANISMO LOCALE INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE  
CITTA' DI MASSAFRA**  
(Provincia di Taranto)

**VERBALE N. 239**

Oggi 24 aprile 2017 alle ore 9,00 presso la sede della Città di Massafra in via Magna Grecia, si è riunito l'Organismo Locale Indipendente di Valutazione.

Sono presenti:

- Avv. Giancarlo Lazzaro Presidente
- Avv. Pietro Scaligina Componente
- Dott. Cosimo Rubino Componente.

COMUNE DI MASSAFRA			
Anno	Titolo	Classe	ARRIVO
2017	I		
Prot.n.	15243	Del	28/04/2017



In data odierna si è riunito l'OLIV per procedere alla stesura della " Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni", giusto quanto previsto dal Decreto Legislativo 150/2009, art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g) e dalle delibere n. 4/2012, n.6/2013 e n.23/2013 - Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche.

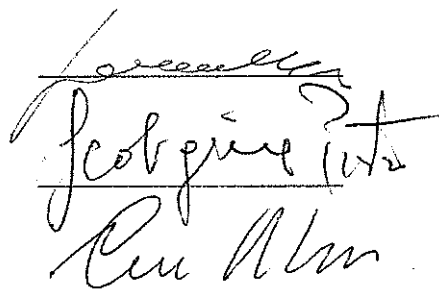
La relazione composta da n.11 pagine e un allegato è redatta in duplice originale: una per farne parte integrante al presente verbale; e l'altra diretta all'organo di indirizzo politico-amministrativo per le determinazioni di competenza.

Una copia viene trasmessa al Segretario Generale per gli adempimenti consequenziali.

Avv. Giancarlo Lazzaro

Avv Pietro Scaligina

Dott Cosimo Rubino





Città di Massafra

## **RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI**

Decreto Legislativo 150/2009, art. 14, comma 4, lettera a) e lettera g)

Delibera n. 4/2012 – 23/2013 - Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche

OLIV aprile 2017

## Premessa

L'Organismo Locale Indipendente di Valutazione (OLIV) del Comune di Massafra redige la presente relazione con la finalità di riferire in merito al funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, mettendone in luce gli aspetti positivi e negativi, onde evidenziare i rischi e le opportunità del sistema presentando anche proposte per sviluppare e integrare il suddetto sistema.

Nell'elaborato si dà conto del grado di applicazione delle linee guida, delle metodologie e delle indicazioni della CIVIT, sulla base del monitoraggio svolto sul Sistema di misurazione e valutazione della performance, sul Piano della performance e sul Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

La stesura della presente relazione viene redatta secondo le puntuali indicazioni della Delibera CIVIT n. 4 del 2012 e n. 23 del 2013.

L' Oliv del Comune di Massafra in via preliminare ha esaminato la seguente documentazione:

- Sistema di Misurazione e Valutazione approvato con delibera di G.M. n.157 del 29/06/2012;
- Sistema di Misurazione e Valutazione del personale non dirigente approvato con delibera di G.M. n.294 del 05/11/2012;
- D.U.P. 2016-2018 approvato con delibera di G.M. n. 270 del 30/12/2015;
- Piano della Performance approvato con delibera di G.M. n. 65 del 13/04/2016 e delibera di G.M. n. 98 del 30/05/2016 per il triennio 2016-2018;
- Aggiornamento Programma Triennale prevenzione corruzione e PTTI – periodo 2016-2018 approvato con delibera di G.M. n. 12 del 28/01/2016;
- Piano formazione del personale in materia di anticorruzione e trasparenza 2016 approvato con delibera di G.M. n. 49 del 22/03/2016;
- Piano Esecutivo di Gestione per l'anno 2016 approvato con delibera di G.M. n. 65 del 13/04/2016 e delibera di G.M. n. 98 del 30/05/2016.

1. INDICE

2 FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

2.1 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

2.2 PERFORMANCE INDIVIDUALE

2.3 PROCESSO (FASI, TEMPI E SOGGETTI COINVOLTI)

2.4 INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

2.5 UTILIZZO EFFETTIVO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

3 INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI

4 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

5 DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ

6 UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

7 DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV

8 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

9 ALLEGATI

## **2. Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione**

### **2.1 Performance organizzativa**

#### **2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target**

In ordine all'applicazione dei criteri minimi di definizione del sistema di misurazione e valutazione come enunciati nella delibera CIVIT n. 89/2010 e alla rispondenza degli stessi con i requisiti metodologici definiti dall'art. 5 del D. Lgs. n. 150/2009 si osserva:

In relazione al livello di coerenza degli obiettivi dell'amministrazione formulati nel Piano della Performance, non vi è dubbio che i medesimi risultano essere:

- rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche, alle strategie dell'amministrazione e conformi agli obiettivi di mandato;
- idonei a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- gli obiettivi strategici sono stati declinati con un orizzonte temporale, per quanto possibile, riferibile al triennio anche se risultano, in alcuni casi, troppo "schiacciati" sugli obiettivi di breve periodo. Gli obiettivi operativi invece sono stati declinati con un orizzonte operativo di un anno.
- correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili, in quanto organici ai fondamentali documenti programmatici comunali (Relazione Previsionale e Programmatica, Bilancio Pluriennale e Bilancio di Previsione annuale).

#### **2.1.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa**

Circa le modalità di misurazione della performance, i monitoraggi intermedi relativamente al ciclo della performance in senso stretto (obiettivi operativi) sono stati effettuati sia tramite incontri informali con i dirigenti, sia semestralmente in sede di reportistica relativa al controllo strategico, che ricomprende necessariamente anche lo stato di avanzamento dei singoli obiettivi operativi, sia in relazione al Controllo di Gestione (quadrimestrale) che va comunque migliorato agganciandolo in maniera più significativa agli obiettivi. Si evidenzia che il ciclo della Performance è stato avviato verso la metà di aprile 2016 e di conseguenza il monitoraggio semestrale riferito al 30 giugno assume una valenza relativa riguardo alla tempistica delle attività. Per cui anche se rispetto ai periodi precedenti si nota un deciso miglioramento dei tempi di approvazione del PdP si invita per il futuro ad anticipare quanto più possibile tutto il ciclo della Performance, in modo da migliorare il funzionamento di tutto il sistema.

### **2.1.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa**

L'OLIV ritiene che il grado di condivisione della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa, e il grado di efficacia degli strumenti di rappresentazione della performance siano sufficientemente adeguati, anche se va sicuramente migliorata l'informatizzazione di tutti i processi di controllo, come questo organismo ha più volte sollecitato.

Il Piano della Performance del Comune di Massafra è correlato con il Piano Esecutivo di Gestione e con il DUP che per gli enti locali rappresentano gli strumenti gestionali principi, dai quali non è proficuo discostarsi.

In tale ambito, l'Amministrazione partendo dagli obiettivi strategici di lungo periodo (3-5 anni) predispone obiettivi operativi di breve respiro (annuali) che costituiscono i "gradini" che consentono il raggiungimento del risultato finale.

Non vi è un limite nel numero degli obiettivi da predisporre, ma è imprescindibile che tutti i dipendenti della ripartizione siano coinvolti. Per i dirigenti gli obiettivi assegnati sono di solito almeno tre. Ogni obiettivo reca una sintetica, ma inequivocabile descrizione ed è affiancato da un misuratore del grado di raggiungimento del risultato.

Occorre ancora precisare che i dipendenti vengono valutati per l'obiettivo o gli obiettivi loro attribuiti, mentre i dirigenti ricevono la valutazione sul complesso degli obiettivi della loro ripartizione.

Al termine dell'anno, il dirigente elabora i report circa gli obiettivi prefissati e quantifica il grado di raggiungimento del risultato sulla base del rispettivo misuratore.

Il controllo strategico, implementato dall'annualità 2015, ha contribuito a creare maggiore consapevolezza circa le modalità di progettazione del Piano della Performance che si ritiene potrà determinare un sicuro miglioramento di tutto il processo.

Per quel che concerne la condivisa e corretta applicazione del sistema di valutazione, l'OLIV ha predisposto per il 2016 una ulteriore indagine sul benessere organizzativo i cui risultati, all'atto della redazione del presente documento, non sono ancora disponibili. Anche per l'annualità 2016 si può ritenere che la performance organizzativa sia sufficiente anche se esistono margini di miglioramento sia per quanto riguarda la relazione tra obiettivi operativi e strategici, sia per l'informatizzazione e il coordinamento dei vari sistemi di controllo. In particolare si evidenzia che queste criticità, già evidenziate in precedenti annualità, non hanno trovato ad oggi pieno accoglimento.

Si auspica che la nuova Amministrazione tenga conto delle proposte di miglioramento specificate al punto 8 della presente relazione.

## **2.2 Performance individuale**

### **2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target**

Come precisato al paragrafo precedente, ogni dipendente deve essere coinvolto in uno o più obiettivi individuali. La valutazione – secondo la metodologia adottata – ha un anello di collegamento con la performance organizzativa, consistente nell’ “apporto personale al raggiungimento degli obiettivi” e sfuma, poi, in una valutazione individuale, basata su requisiti di flessibilità e disponibilità al cambiamento, maturazione professionale, miglioramento nell’erogazione del servizio e capacità di relazione con la struttura comunale e con l’utenza. Ciascuno di tali requisiti ha un peso diverso giusto quanto previsto nel regolamento di riferimento. La valutazione individuale dei dirigenti è proposta dall’OLIV al Sindaco e alla Giunta Comunale per le definitive determinazioni anche in ordine alle premialità o meno.

### **2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale**

La valutazione della performance individuale del personale non dirigente viene effettuata, al termine dell’esercizio annuale, da parte di ciascun dirigente, secondo criteri quanto più possibile omogenei, concordati in sede di conferenza dei dirigenti e con il coordinamento del Segretario generale.

L’apporto personale del dipendente per singolo obiettivo viene misurato sulla base di un punteggio minimo che indica 5 stadi di impegno ( apporto poco utile il primo e apporto eccellente il quinto). La valutazione dei comportamenti organizzativi ( capacità ) è graduata da 0-4 ( comportamenti molto distanti da quelli richiesti), a 17-20 ( comportamenti eccellenti). E’ inoltre previsto un sistema di normalizzazione delle valutazioni in modo da renderle più omogenee. La valutazione dei dirigenti è invece effettuata dall’OLIV sulla base del SMVP di cui in premessa ed è calcolata considerando il grado di raggiungimento dei singoli obiettivi così come attestati dai dirigenti nei relativi reports valutati con un peso pari al 70%. Il restante 30% costituisce invece la valutazione dei comportamenti organizzativi.

A causa del ritardo con cui sono stati prodotti i reports allo stato ancora non è conclusa la procedura di valutazione.

### **2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* individuale**

Si riscontra che tutta la metodologia adottata dal Comune di Massafra, l'impostazione delle schede di valutazione, la suddivisione dei punteggi tra performance organizzativa ed individuale, i pesi e la loro graduazione, non è stata oggetto fino al periodo precedente di osservazioni ovvero rilievi da parte di tutti soggetti coinvolti nel processo di misurazione, né tanto meno da parte dell'organo politico-amministrativo, né dagli *stakeholder* interni ed esterni.

Peraltro il sistema di misurazione e valutazione del personale non dirigente è stato concordato con le OO.SS. e con la R.S.U. in appositi incontri.

Ad oggi bisogna però evidenziare che alcuni dipendenti in occasione delle valutazioni delle P.E.O. hanno avanzato alcune critiche in relazione al processo di normalizzazione delle schede che non risulta quindi ben compreso da una parte dei destinatari. Si invita L'amministrazione per il tramite dei dirigenti ha meglio illustrare tale procedura in modo che risulti condivisa da tutti gli attori.

Per quel che concerne l'annualità 2016, essendo ancora in corso la procedura di valutazione al momento non si hanno ancora elementi per valutare l'attivazione di eventuali procedure di conciliazione.

### **2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)**

L'esame del processo di funzionamento del Sistema di valutazione, tenuto conto delle evidenze raccolte, riguardanti non solo le fasi e i tempi in cui si articola il ciclo della performance, ma anche il ruolo dei soggetti coinvolti, (l'organo di indirizzo politico-amministrativo, la dirigenza, il personale, l'OLIV) e i rapporti tra essi, consente di esprimere parere positivo in ordine alla sua conformità al modello previsto dalla normativa vigente quanto a programmazione, fasi e soggetti coinvolti. I tempi, invece rappresentano una criticità del sistema per cui anche quest'anno, come per il passato, si richiama ad un maggiore rispetto della cronologia del processo così come previsto dalla normativa in vigore.

Il rapporto dei dirigenti con l'OLIV avviene, talvolta, in forma diretta e, più frequentemente, per il tramite del Segretario Generale. Anche in questo caso la tempistica risulta un fattore di criticità, pertanto si invitano i dirigenti ad un più puntuale rispetto delle scadenze relative al ciclo della performance, in particolare in relazione alla produzione dei reports. La struttura tecnica permanente è costituita dal solo dirigente della 2<sup>a</sup> ripartizione ed è sicuramente



adeguata per quel che concerne le competenze professionali, mentre potrebbe essere implementata dal punto di vista delle unità a disposizione.

#### **2.4 Infrastruttura di supporto**

Il ciclo della Performance del Comune di Massafra, pur essendo in parte informatizzato, non consente allo stato attuale ai diversi strumenti di controllo (CDG, Controllo Strategico, Contabilità finanziaria) di dialogare in maniera efficace. Questo comporta una ripetizione di alcuni processi e la difficoltà di reperire in tempi ristretti i dati necessari ad un'efficace attività di monitoraggio di tutto il ciclo. In particolare non è stato ancora implementato un efficiente sistema di contabilità analitica. Si evidenzia come questo organismo ha più volte sollecitato tali miglioramenti che ad oggi non hanno trovato accoglimento.

#### **2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione**

In ordine alla valutazione dell'efficacia del Sistema quale strumento di indirizzo dei comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza, nonché la sua rilevanza ai fini delle decisioni di carattere strategico e/o operativo tesa a migliorare la performance organizzativa ed individuale e di riflesso la gestione dell'Ente si ritiene che tale Sistema ha senz'altro prodotto degli effetti positivi in relazione alla consapevolezza e all'effetto delle misure poste in essere dall'Amministrazione.

Anche per l'annualità 2016 si riscontra la presenza di obiettivi a lungo e breve termine riguardanti la progressiva attuazione della normativa sulla trasparenza e la lotta alla corruzione e come gli stessi abbiano acquisito un peso sempre maggiore nell'ambito delle priorità dell'Ente.

### **3 Integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controlli interni**

In ordine all'adeguatezza delle soluzioni organizzative effettivamente adottate, in termini di integrazione e coordinamento tra soggetti, tempi e contenuti, per garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione con il ciclo della programmazione economico-finanziaria si osserva che a partire dall'annualità 2015 è stata avviata l'attività di Controllo Strategico, come previsto dalla normativa, utile a meglio comprendere il grado di realizzazione degli obiettivi di medio-lungo periodo. L'Oliv ha già effettuato un monitoraggio semestrale relativo alla situazione a giugno 2016 che è stato trasmesso all'Organo Amministrativo per le azioni conseguenti. Per la stesura della relazione annuale si sono sollecitati i dirigenti a trasmettere

i report relativi alla realizzazione degli obiettivi operativi del Pdp 2016- 2018, che ad oggi non sono stati ancora prodotti da tutte le ripartizioni. Di conseguenza la redazione del report annuale del Controllo Strategico 2016 potrebbe slittare di alcune settimane al fine di fornire all'Amministrazione un documento più completo.

Il Controllo di Gestione, già avviato nel corso del 2014, è stato oggetto di una più profonda revisione nel 2015 con la effettiva costituzione e operatività dell'Ufficio del Controllo di Gestione e di una rivisitazione degli indicatori concordata con i dirigenti del Comune e con il Segretario Generale in una serie di incontri con i componenti dell'Oliv. Tale analisi è proseguita nel 2016, infatti sono già stati trasmessi agli organi competenti i risultati delle rilevazioni dei primi due quadrimestri. Il referto annuale è in fase di redazione in quanto, si sono riscontrati ritardi nella trasmissione dei dati da parte di alcuni centri di costo, ciò è dovuto anche al fatto che il Comune non si è ancora dotato di un sistema di contabilità analitica che permetta un'estrapolazione in tempo reale delle informazioni, che vengono attualmente inserite "manualmente" in tabelle di excel dai vari incaricati dopo averle riprese dal sistema di contabilità del Comune.

L'interazione dei diversi strumenti di controllo risulta sufficiente, ma va senz'altro aggiornato e migliorato. Risulta invece buona l'integrazione tra ciclo del bilancio finanziario e ciclo della performance.

#### **4. 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.**

Come evidenziato alla lettera E dell'allegato 1, compilato dal Responsabile della Trasparenza, il sistema informatico è dotato di una banca dati unica centralizzata, mentre la trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione avviene per trasmissione telematica. L'inserimento dei dati nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web è effettuata quasi sempre manualmente e solo per poche tipologie avviene tramite link ad altre banche dati o con estrazione automatizzata. Per i dettagli si rimanda a quanto indicato nel richiamato documento allegato.

#### **5. Definizione e gestione di *standard* di qualità**

L'OLIV, confrontandosi con l'Amministrazione, ha potuto constatare che anche nel corso dell'annualità 2016 sono state effettuate indagini sulla qualità dei servizi così come percepita dall'utenza.

All'atto della redazione del presente documento non risultano ancora disponibili i dati relativi a detta indagine, che verranno successivamente trasmessi all'Organo Amministrativo.

Si raccomanda di proseguire verso una maggiore applicazione di questi strumenti anche attraverso la partecipazione a reti esterne di **benchmarking**, siano essi riferiti a comuni limitrofi, che ad esperienze già consolidate nel tempo e nello spazio. In sostanza tale ricerca costituisce il punto di partenza per la definizione di un sistema di standard di qualità di cui l'Ente necessita con urgenza.

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

L'Amministrazione ha senz'altro tratto giovamento dall'utilizzo del Sistema di misurazione e valutazione che costituisce un valido strumento per il supporto nelle scelte strategiche e operative. In particolare è da evidenziare come le priorità si siano concentrate sugli adempimenti relativi a contrastare fenomeni corruttivi e a rendere quanto più possibile trasparente l'azione amministrativa. Già dall'annualità 2014, infatti, sono stati assegnati ai Dirigenti obiettivi specifici di performance intesi a migliorare in maniera decisa tali aspetti. Questi obiettivi hanno assunto crescente rilievo nel 2015 e nel 2016.

## **7 Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OLIV**

L'OLIV ha esaminato tutti gli obiettivi proposti dalle ripartizioni per l'anno 2016, con il peso loro attribuito a seconda la difficoltà di raggiungimento del risultato e della complessità.

Considerato che alcuni Dirigenti non hanno ancora trasmesso i reports conclusivi dell'annualità precedente la valutazione dei risultati è attualmente in corso.

Per quanto concerne l'attività periodica di monitoraggio, come precedentemente detto, questa si è concretizzata nell'analisi dei dati relativi al Controllo di Gestione con cadenza quadrimestrale e ai dati relativi al Controllo Strategico con cadenza semestrale.

Il monitoraggio del ciclo della Performance in senso stretto, cioè la verifica periodica sul grado di avanzamento dei singoli obiettivi è avvenuto con contatti diretti con i dirigenti volti a chiarire eventuali criticità. tanto è stato determinato dalla tardiva approvazione del PDP 2016-2018 (anche se in deciso miglioramento rispetto al passato) e da un sistema informativo del ciclo che va migliorato. Per quanto riguarda il monitoraggio circa il rispetto degli obblighi di pubblicazione e di trasparenza, l'Oliv ha effettuato delle verifiche a campione ad aprile 2017 con riferimento alla data del 31 marzo 2016 al fine della compilazione della griglia

predisposta dall'ANAC. I risultati saranno inoltrati al Responsabile della Trasparenza per gli opportuni provvedimenti.

### 8. Proposte di miglioramento del sistema di valutazione

Si ribadiscono le raccomandazioni espresse in precedenti relazioni:

- a) maggiore integrazione tra ciclo della performance e gli altri sistemi di controllo (in particolare il CDG);
- b) una migliore informatizzazione dei vari sistemi di controllo e di performance in modo da consentire un dialogo in tempo reale tra le varie procedure;
- c) l'implementazione di un sistema informatico di contabilità analitica;
- d) proseguire nell'informatizzazione dei dati da inserire nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito del Comune, in modo da aumentare la componente delle informazioni che vengono riportate in maniera automatica dal sistema;
- e) dotarsi di un efficiente sistema di definizione e gestione degli standard di qualità.
- f) in riferimento alle indagini sul benessere organizzativo, stante le recenti modifiche legislative, che le hanno sottratte alle competenze degli organismi di valutazione riportandole nell'ambito dei compiti della dirigenza, si raccomanda di proseguire in tali pratiche, anche differenziandole per singole unità organizzative.

### 9. Allegati

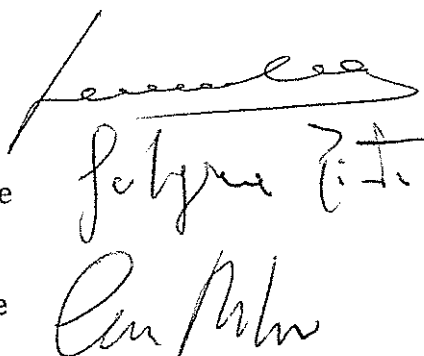
- 1. Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni;

Massafra, 24 aprile 2017

Avv. Giancarlo Lazzaro    Presidente

Avv. Pietro Scaligina    Componente

Dott. Cosimo Rubino    Componente



**Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della *performance* precedente.**

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti<sup>3</sup>.

<b>A. Performance organizzativa</b>				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Altro (contr. Str. Sem. e cdg quadr.)			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio 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			
<b>B. Performance individuale</b>				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ 5	_ _ _ 5	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _	_ _ _	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	_ _ _	_ _ _	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%

<sup>3</sup> I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
<b>C. Processo di attuazione del ciclo della performance</b>			
<b>Struttura Tecnica Permanente (STP)</b>			
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) [[1]]		
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto) [[1]]		
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	[[ ]]		
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	[[ ]]		
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:			
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne <sup>4</sup> )	[[ ]]		
Costo di eventuali consulenze	[[ ]]		
Altri costi diretti annui	[[ ]]		
Costi generali annui imputati alla STP	[[ ]]		
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico		

<sup>4</sup> Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ \* 30% = 9.000€).

**D. Infrastruttura di supporto  
Sistemi Informativi e Sistemi Informatici**

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	_1_		
<b>N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.</b>			
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____		
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità? Sistema di contabilità generale Sistema di contabilità analitica Protocollo informatico Service personale del Tesoro (SPT) Sistema informatico di gestione del personale Altro sistema, _____ Altro sistema, _____ Altro sistema, _____	Automatica	Manuale	Nessuna
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità? Sistema informatico di Controllo strategico Altro sistema, _____ Altro sistema, _____	Automatica	Manuale	Nessuna

COMUNE DI MASSAFRA - arrivo - Prot. 15243/PROT del 28/04/2017 - titolo I - classe 11

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	_____	_____		
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi		
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Altro sistema, tabelle excel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione<sup>5</sup></b>				
E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati				
<b>N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti<sup>6</sup> compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi</b>				
Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una banca dati ulteriore finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

<sup>5</sup> Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

<sup>6</sup> I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.



<p>Consulenti collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alte banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alte banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti autorizzati dipendenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alte banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

<p>Bandi di concorso</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Tipologia Procedimenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Bandi di gara e contratti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

**N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi**

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica			
Consulenti e collaboratori			
Dirigenti			
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti			
Bandi di concorso			
Tipologia Procedimenti			
Bandi di gara e contratti			

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici			

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

**N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi**

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	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 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 comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<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	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
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 (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.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

**N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati**

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) dei dati pubblicati	<input checked="" type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica sul sito <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	<b>RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA.</b>	
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente" <b>NON SONO PRESENTI SISTEMI PER LA RILEV. DEGLI ACCESSI</b>		
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi		
	Presenza	Note
	Si/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione		
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione		
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione		
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione		
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza		
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti		
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi		
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati		
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione		
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi		
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini		
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	
F.2. (se si a F.1) 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 type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> No	
F.3. (se si a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input checked="" type="checkbox"/> No	
F.4. (se si a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	