

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

Al Sindaco  
Al Presidente del Consiglio  
Al Segretario Generale

SEDE

Oggetto: trasmissione verbale n. 405 – Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni.

Il Presidente  
Dott. Cosimo Rubino



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

**VERBALE N. 405**

Oggi 17 aprile 2020 alle ore 15,00 presso la sede della Città di Massafra in via Magna Grecia, si é riunito l'Organismo Locale Indipendente di Valutazione.

Sono presenti:

- Dott. Cosimo Rubino Presidente
- Dott. Fernando Miccolis Componente
- Dott. Maurizio Maraglino Misciagna Componente.

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.

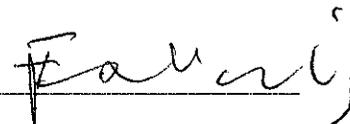
La relazione composta da n.14 pagine e un allegato di n. 10 pagine è redatta in un originale e due copie: l'originale per farne parte integrante al presente verbale. Una copia è indirizzata all'organo di indirizzo politico-amministrativo per le determinazioni di competenza, l'altra viene trasmessa al Segretario Generale per gli adempimenti consequenziali.

Alle ore 17.00 la seduta è sciolta.

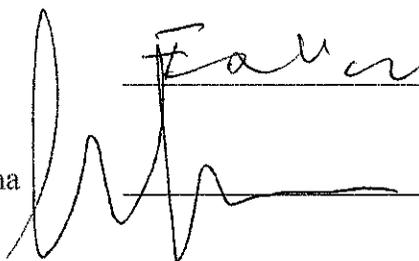
Dott. Cosimo Rubino



Dott. Fernando Miccolis



Dott. Maurizio Maraglino Misciagna





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 2020

## 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, così come modificato con delibera di G.M. n. 99 del 18/05/2018 e aggiornato con delibera di G.M. n. 150 del 01/08/2019;
- Sistema di Misurazione e Valutazione del personale non dirigente approvato con delibera di G.M. n.294 del 05/11/2012;
- D.U.P. 2019-2021 approvato con delibera di G.M. n. 11 del 27/03/2019;
- Piano della Performance provvisorio 2019-2021 approvato con delibera di G.M. n. 11 del 30/01/2019, Piano della Performance definitivo 2019-2021 approvato con delibera di G.M. n. 62 del 16/04/2019 e successiva rimodulazione approvata con delibera di G.M. n. 131 del 17/07/2019;
- PTPC e PTTI periodo 2019 - 2021 approvato con delibera di G.M. n. 6 del 22/01/2019;
- Piano Esecutivo di Gestione per l'anno 2019 approvato con delibera di G.M. n. 62 del 16/04/2019.
- Il D.Lgs. 150/09 così come modificato dal D.Lgs 74/2017.

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, Bilancio di Previsione annuale e PEG).

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

Il processo di misurazione e valutazione della performance, ai fini della propria efficacia, richiede di essere articolato in fasi (attività da svolgere) e organizzato secondo una tempistica definita, con una chiara enunciazione delle modalità e dei soggetti coinvolti. Il SMVP del Comune di Massafra descrive tale processo in maniera sufficientemente dettagliata, distinguendo opportunamente tra performance organizzativa (pag. 9 e segg.) e individuale (pag. 26 e segg.)

Gli indicatori utilizzati nell'ambito del Sistema di misurazione e valutazione sono funzionali all'esigenza di copertura degli ambiti di performance di cui al novellato art. 8 del D.Lgs. 150/09, e consentono all'Ente di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e di monitorare il livello delle performance conseguite. La specifica dei suddetti è rappresentata negli allegati 1 e 2 del SMVP a fine pag. 9. Per ciò che concerne lo sviluppo di

forme di partecipazione e collaborazione con cittadini, utenti e altri soggetti interessati, anche ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione su attività e servizi, il Comune di Massafra redige annualmente una rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in relazione alle attività ed ai servizi erogati basandosi sui risultati della scheda inserita a fine pag. 9 (allegato 3).

Per quanto riguarda invece gli utenti interni, oltre alla rilevazione di benessere organizzativo effettuata mediante il questionario predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica è stata introdotta una specifica scheda di rilevazione del "gradimento interno dei servizi erogati dall'Ente", oggetto anch'esso di una relazione illustrativa.

A tal proposito questo Organismo rammenta che la nuova formulazione dell'art. 14 del novellato D.Lgs. 150/2009 esige che gli OIV esercitino i propri compiti e, in particolare, procedano alla validazione della Relazione sulla performance, "tenendo conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali per le attività e i servizi rivolti". Si suggerisce pertanto di individuare, confrontandosi con l'OLIV medesimo, modalità che rendano agevole, efficace e trasparente la partecipazione degli stakeholder "al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo Locale indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati" (art. 19-bis).

Al fine di assicurare raccordo e integrazione tra Ciclo della Performance e ciclo di programmazione finanziaria e di bilancio, le attività di Pianificazione strategica confluiscono all'interno del Piano triennale della Performance, mentre quelle di programmazione annuale e del PEG nelle schede di programmazione annuali determinando la produzione del cruscotto di indicatori annuali, anch'esso confluyente nel PdP. Infine, l'attività di monitoraggio in itinere si realizza attraverso la produzione di report periodici a livello di Controllo Strategico, Controllo di Gestione e reports schede obiettivi operativi annuali. Il ciclo termina con la redazione del bilancio consuntivo e con la redazione della Relazione sulla Performance che danno contezza dei risultati raggiunti.

I monitoraggi intermedi relativamente al ciclo della performance 2019 sono stati effettuati 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 necessita di essere rivisto in modo da rapportarlo in modo più significativo agli obiettivi. Si evidenzia che il ciclo della Performance è stato avviato a fine gennaio 2019 (così come previsto dalla versione aggiornata del D.Lgs.

150/2009) con la redazione del Pdp 2019-2021 "provvisorio" in attesa della stesura definitiva approvata con il PEG 2019 il 16/04/2019 e successivamente oggetto di un'ulteriore rimodulazione il 17/07/2019, per cui alcuni obiettivi sono stati attribuiti in modo compiuto solo in tale data e di conseguenza il monitoraggio semestrale riferito al 30 giugno assume una valenza relativa riguardo alla tempistica delle attività, anche se sicuramente più significativa rispetto alle precedenti annualità in cui gli tutti gli obiettivi venivano formulati solo in occasione della redazione del PEG. Comunque si raccomanda anche per il futuro il rispetto della tempistica imposta dalla normativa nazionale e locale.

### **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 già richiamato nella relazione riferita all'anno precedente. In particolare la valutazione della performance organizzativa fa riferimento a quattro "macro ambiti" a cui vengono attribuiti dei pesi percentuali: 1) il grado di attuazione della strategia; 2) il portafoglio delle attività e dei servizi; 3) lo stato di salute dell'amministrazione; 4) gli impatti dell'azione amministrativa. Ciascuno di questi macro ambiti è declinato in ambiti analitici di valutazione a cui sono collegate le modalità di rilevazione. Per cui la performance organizzativa risulta dal grado di raggiungimento dei target in relazione ai suddetti indicatori e viene sintetizzata in una percentuale che ne fornisce il risultato finale.

Il controllo strategico implementato dall'annualità 2015, ha contribuito a creare maggiore consapevolezza circa le modalità di progettazione del Piano della Performance, anche se si ritiene che possa essere oggetto di ulteriori miglioramenti nei prossimi anni in relazione sia al suo raccordo con gli obiettivi del Pdp sia in relazione alla sua informatizzazione.

Per quel che concerne la condivisa e corretta applicazione del sistema di valutazione, l'OLIV ha predisposto e sollecitato l'Amministrazione alla somministrazione di un questionario al fine di effettuare un'ulteriore indagine sul benessere organizzativo i cui risultati non sono attualmente disponibili. Considerato che alcuni dirigenti hanno trasmesso a questo Organismo la reportistica completa del periodo 2019 con un certo ritardo (nonostante i numerosi solleciti) e che la reportistica del CDG 2019 è ancora in corso di redazione, non si può ad oggi formulare un giudizio attendibile sulla performance organizzativa dell'Ente, anche se si ritiene

di ribadire le raccomandazioni in relazione ai possibili 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.

## **2.2 Performance individuale**

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

La misurazione della performance individuale ha per scopo primario quello di evidenziare l'importanza del contributo individuale rispetto agli obiettivi dell'organizzazione (premiando la performance realizzata con sistemi incentivanti e contribuendo, in tal modo, a creare e mantenere un clima organizzativo favorevole al perseguimento delle finalità dell'Ente), oltre che di rendere chiare le aspettative in termini di risultati facendo sì che i comportamenti vengano finalizzati anche allo sviluppo delle proprie capacità professionali e manageriali.

Per raggiungere tale scopo il SMVP del Comune di Massafra è articolato in una molteplicità di fattori valutativi, differenziati in base ai vari livelli organizzativi, che si possono riassumere in una dimensione quantitativa (indicatori correlati al sistema di obiettivi con specificazione di target) e in una qualitativa (aspetti comportamentali/relazionali e di competenze).

Al fine di rendere il Sistema conforme al novellato art. 9, co. 1 del d. lgs. 150/2009, la valutazione complessiva dei Dirigenti si basa su un panel di obiettivi al cui interno "è attribuito un peso prevalente" a quelli "relativi all'ambito di diretta responsabilità"; laddove il concetto di "peso prevalente" - nelle more di specifici indirizzi della Funzione Pubblica - è interpretato correttamente come peso maggiore tra quelli eventualmente utilizzati, così come riportato nell'allegato 3 pag. 26 nel periodo inserito dopo il terzo capoverso. In relazione agli indicatori si evidenzia che gli stessi anche se declinati sufficientemente potrebbero essere senz'altro più efficaci qualora si procedesse ad implementare un sistema informatizzato di contabilità analitica. Per quanto concerne una delle principali novità introdotte dal D.Lgs. 74/2017, ossia la cosiddetta valutazione negativa (per i dirigenti), nella tabella a pag. 29 all. 3 par. 3 è riportato il livello (fascia F) al disotto del quale la valutazione viene considerata negativa.

In pratica l'Amministrazione partendo dalla "mission" formula gli obiettivi strategici di lungo periodo (3-5 anni) da cui derivano gli 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

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.

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. Per cui 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.

### **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 sulla base del SVPND, 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, che è stata oggetto di un prima rivisitazione nel 2017. Nelle more che il CCNL, ai sensi del citato art. 19, co. 1, D.lgs 150/09 stabilisca "criteri idonei a garantire che alla significativa differenziazione dei giudizi (...) corrisponda un'effettiva diversificazione dei trattamenti economici correlati", il SMVP dell'Ente prevede che uno dei fattori per la valutazione dei dirigenti e del S.G. siano calcolati sulla base della differenziazione delle valutazioni (pag. 28 all. 4). Pertanto I dirigenti dovranno produrre un prospetto che metta in evidenza i punteggi attribuiti a ciascun dipendente. Inoltre, per il

personale non dirigente è previsto un sistema di "normalizzazione" delle valutazioni, al fine di eliminare eventuali distorsioni dovute ai diversi metri di giudizio dei singoli dirigenti (art. 17 SVPND).

Infine è da evidenziare come il SMVP sia stato integrato con delibera di G.M. n. 150 del 01/08/2019 relativamente al paragrafo "4. Procedura di valutazione" con l'introduzione dei criteri di valutazione in caso di incarico "ad Interim" per vacanza del posto.

Dato che alcuni dirigenti hanno prodotto in ritardo i reports e le relazioni relative al periodo precedente la valutazione dirigenziale è tutt'ora in corso.

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

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.

Per ciò che concerne la chiarezza delle modalità con cui viene formulata la valutazione finale, il dipendente non in posizione apicale usufruisce sia di un'autovalutazione sia di un colloquio con il dirigente che formula la valutazione, avverso la quale - ferme restando le ulteriori tutele previste dalla normativa vigente - egli può avviare la procedura di conciliazione ai sensi dell'art. 22 del SVPND. Per i dirigenti, invece è prevista la procedura di cui a pag. 30 par. 4 punto 3 del SMVP

Si riscontra che tutta la metodologia adottata dal Comune, 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 di particolari osservazioni ovvero rilievi dalla maggior parte dei soggetti coinvolti nel processo di misurazione, né tanto meno da parte dell'organo politico-amministrativo.

Solo una dipendente in relazione all'annualità 2019 ha attivato la procedura di conciliazione che si è conclusa positivamente.

### **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. Invece, si ritiene di ribadire i rilievi circa il rispetto delle scadenze imposte

dal ciclo della Performance. Infatti i tempi rappresentano una criticità del sistema per cui si richiama l'amministrazione ad un maggiore rispetto della cronologia del processo così come previsto dalla normativa in vigore.

Tra i dirigenti, pur nel rispetto dell'autonomia individuale e della personale responsabilità, si riscontra una soddisfacente interazione nell'ambito della conferenza dei dirigenti con il costante coordinamento del Segretario Generale, omogeneizzando, per quanto possibile, qualità degli obiettivi e criteri di giudizio. 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 dovrebbe 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. Tali misure sono state già richieste in passato anche se ad oggi non hanno trovato riscontro.

#### **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, per cui il progressivo affinarsi e integrarsi dei controlli ha senz'altro generato modifiche e integrazione di obiettivi strategici e operativi che sono stati modificati o accantonati nel corso dei vari periodi. Anche per l'annualità 2019 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 fine giugno 2019 che è stato trasmesso all'Organo Amministrativo per le azioni conseguenti. Dato il ritardo con cui sono pervenuti i report relativi alla realizzazione degli obiettivi operativi del Pdp 2019- 2021 la redazione del report annuale potrebbe slittare di alcune settimane.

Il Controllo di Gestione 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 uscente. Tale analisi è proseguita nel 2019, 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 i risultati relativi al terzo quadrimestre sono stati trasmessi con notevole ritardo. A tal fine è utile sottolineare 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. Per cui 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 2019 sono state effettuate indagini sulla qualità dei servizi così come percepita dall'utenza interna ed esterna.

Si raccomanda di proseguire verso una maggiore applicazione di questi strumenti anche attraverso la partecipazione a reti esterne di **benchmarking**, siano essi riferenti a comuni limitrofi, che ad esperienze già consolidate nel tempo e nello spazio quali, a mero titolo esemplificativo, il Benchmarking Q-Club. 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 sempre maggiore importanza nei periodi successivi e nel 2019 (infatti gli è stato attribuito un peso rilevante ai fini della valutazione del personale dirigente).

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

L'OLIV esamina tutti gli obiettivi proposti dalle ripartizioni per l'anno 2019, con il peso loro attribuito a seconda la difficoltà di raggiungimento del risultato e della complessità.

Come sopra richiamato la valutazione dei risultati è attualmente in corso. Per quanto concerne l'attività periodica di monitoraggio 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 e in maniera informale con contatti diretti con i dirigenti volti a chiarire eventuali

criticità. Da rilevare come la tardiva trasmissione dei reports abbia comportato, a volte, un ritardo nei tempi previsti anche a causa di un sistema informativo del ciclo sicuramente da migliorare. Per quanto riguarda il monitoraggio circa il rispetto degli obblighi di pubblicazione e di trasparenza, si è concretizzato nell'analisi degli obiettivi connessi. La verifica a campione sugli obblighi di pubblicazione è stata rinviata in seguito all'emergenza COVID-19 alla fine di luglio con riferimento alla data del 30 giugno 2020.

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

In relazione alle proposte di miglioramento del sistema di valutazione premesso che:

- 1) Il Comune di Massafra partecipa al progetto "Riformattiva" proposto dal Dipartimento della funzione pubblica che ha preso avvio nel luglio 2019 e che terminerà a fine giugno 2020 (salvo proroghe dovute all'emergenza COVID-19), che ha quale scopo il miglioramento del ciclo della Performance, la rivisitazione del sistema delle regole e di conseguenza del SMVP dell' Ente in modo che lo stesso risulti più organico rispetto alla vecchia formulazione.
- 2) Che l'Oliv ha sempre partecipato attivamente alle sedute di lavoro previste dal POA di tale Progetto ed ha così avuto modo di conoscere i principi che hanno ispirato la nuova formulazione del SMVP e, in alcuni casi, di prendere visione delle carte di lavoro preparatorie alla stesura definitiva del documento.
- 3) Che il nuovo SMVP è stato sottoposto all'esame dell'Oliv che ha espresso parere favorevole alla sua adozione in data 28/01/2020.
- 4) Che l'Ente ha adottato il nuovo SMVP con delibera di G.M. n. 28 del 29/01/2020.

Tanto premesso, si ritiene comunque di ribadire le raccomandazioni espresse nella precedente relazione:

- 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.

g) prevedere un contatto diretto tra l'OLIV e gli utenti anche inserendo nel sito web Istituzionale un link che rimandi alla e-mail dell'Organismo. Vedi art. 19bis del D.Lgs. 150/2009 e par. 2.1.2 di questo documento.

## 9. Allegati

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

Massafra, 17 aprile 2020

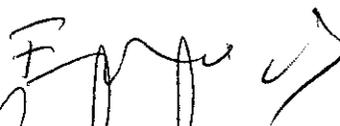
Dott. Cosimo Rubino

Presidente



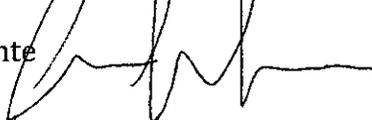
Dott. Fernando Miccolis

Componente



Dott. Maurizio Maraglino Misciagna

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>.

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input 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. Performance individuale				
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	□□□□	□□□□	<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%
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.



**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



 3 

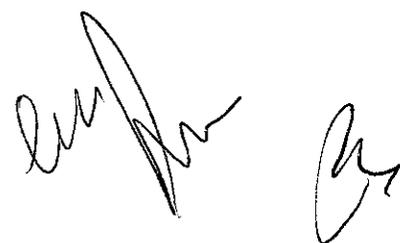
D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
(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.

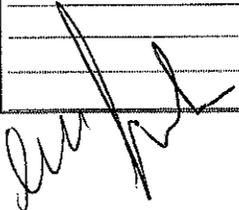
<p>Consulenti collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione 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/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</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/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</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/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>



Bandi di concorso	<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 ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<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 ulteriore banca dati 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
Bandi di gara e contratti	<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 ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<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 ulteriore banca dati 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

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				
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No				
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<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				
OIV	<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				

*[Handwritten signature]*

8 *[Handwritten mark]*

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 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 TRASPAR.</b>	
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o 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 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>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 sì 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 sì 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 sì 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	

