



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 2021

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:

- Nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione unico del personale dirigente e di tutti i dipendenti dell'Ente, approvato con delibera di G.M. n. 28 del 29/01/2020;
- D.U.P. 2020-2022 approvato con delibera di C.C. n. 06 del 19/02/2020;
- Piano della Performance provvisorio 2020-2022 approvato con delibera di G.M. n. 29 del 30/01/2020;
- Piano della Performance definitivo 2020-2022 approvato con delibera di G.M. n. 71 del 20/03/2020;
- PTCT 2020 – 2022 approvato con delibera di G.M. n. 30 del 30/01/2020;
- Piano Esecutivo di Gestione per l'anno 2020 approvato con delibera di G.M. n. 71 del 20/03/2020.
- Il D.Lgs. 150/09 così come modificato dal D.Lgs 74/2017.

Si ritiene indispensabile precisare che il Comune di Massafra ha adottato il nuovo SMVP in seguito alla partecipazione al progetto "Riformattiva" proposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica che ha preso avvio nel luglio 2019, che aveva quale scopo principale il miglioramento del ciclo della Performance, la rivisitazione del sistema delle regole e di conseguenza del SMVP dell'Ente in modo da renderlo più organico rispetto alla vecchia formulazione.

Questo 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. Per cui Il sistema di misurazione e valutazione della performance di seguito “Sistema o SMVP”, ha per oggetto sia la misurazione e la valutazione della performance organizzativa, che la misurazione e la valutazione della performance individuale di tutto il personale (Segretario Generale, Dirigenti, Posizioni Organizzative e personale non dirigente), unificando i due sistemi fino ad oggi vigenti, la cui approvazione iniziale risale al 2012.

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).

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.

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 e individuale.

La misurazione della performance organizzativa (VE), nella nuova formulazione del SMVP, ha subito una notevole rivisitazione che risulta senz'altro più efficace rispetto alla precedente ed in particolare è valutata in base:

a) al raggiungimento degli obiettivi organizzativi da parte dell'Ente per il 40% (OE) calcolata come somma del raggiungimento degli obiettivi comuni con l'attribuzione di un peso del 60% e della valutazione dei progetti di miglioramento dei servizi di cui all'art. 23 c.3 del d.lgs. n. 75/2017 e art. 67 c.5 lett. b) CCNL 21.05.2018 per il 40%;

b) al raggiungimento degli obiettivi organizzativi da parte delle Ripartizioni per il 50% (OR), ottenuta dalla media aritmetica dei risultati di performance organizzativa raggiunti dalle singole Ripartizioni;

c) alla valutazione degli stakeholders per il 10% (VS), determinata in base ai reports della qualità dei servizi e dei questionari per i servizi interni nella seguente proporzione: utenti esterni 70%, utenti interni 30%.

Il tutto riassunto dalla seguente formula:

$VE = OE (40\%) + OR (50\%) + VS (10\%)$.

Pertanto si ritiene che gli indicatori utilizzati nell'ambito del Sistema di misurazione e valutazione siano conformi alla normativa in vigore e consentano all'Ente di valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e monitorare il livello delle performance conseguite.

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).

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.

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.

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).

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. 24 par. 4.2.2 è riportato il livello (fascia V) 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 misurazione della performance si basa fondamentalmente sulla valutazione di due componenti dell'attività lavorativa:

1. la valutazione del risultato (VR), collegata al grado di raggiungimento di obiettivi;
2. la valutazione delle competenze e dei comportamenti che contraddistinguono la vita lavorativa di ciascun valutato (VA)

Nella valutazione della performance individuale complessiva (PC) viene attribuito un peso diverso alle succitate componenti della valutazione a seconda del livello di inquadramento e responsabilità di ciascun valutato. Pertanto, più elevato è il livello di inquadramento maggiore sarà l'impatto che il valutato potrà avere sul raggiungimento dei risultati. Scendendo verso i livelli più bassi maggior peso sarà attribuito ai comportamenti lavorativi del singolo.

La valutazione della performance individuale del Segretario Generale e dei Dirigenti è effettuata dall'Oliv e si basa su:

1. Valutazione della performance di risultato (VR):
 - risultati legati agli obiettivi annuali assegnati all'articolazione interna di diretta responsabilità e dagli obiettivi in materia di anticorruzione e trasparenza, per il 70%;
 - risultati relativi ad eventuali altri obiettivi individuali assegnati (VI), per il 20%;

- risultati legati agli obiettivi annuali dell'ente nel suo complesso (VE) per il 10%;

2. Valutazione delle competenze e dei comportamenti (VA).

Come riassunto dalla seguente formula:

$$PC = (VR \times 70\% = VO70\% + VI 20\% + VE 10\%) + (VA \times 30\%)$$

Dove:

- PC è il valore numerico della Performance complessiva annuale;
- VR è la Valutazione della performance di risultato da intendersi come sommatoria dei punteggi relativi a VO + VI + VE;
- VA è la valutazione delle competenze e dei comportamenti.

Anche la valutazione della performance delle posizioni organizzative è effettuata dall'Oliv come riassunto dalla formula:

$$PC = (VR \times 60\% = VO70\% + VI 20\% + VE 10\%) + (VA \times 40\%).$$

La valutazione della performance individuale del personale non dirigente è stata profondamente modificata rispetto al passato e viene effettuata, al termine dell'esercizio annuale, da parte di ciascun dirigente relativamente ai soli comportamenti e competenze.

Infatti a partire dal periodo 2020 si è ritenuto, in linea con quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 150/2009, art. 9, comma 2, che la misurazione/valutazione della prestazione individuale del personale non dirigenziale vada collegata a:

- a) raggiungimento di specifici obiettivi della Ripartizione di appartenenza, in considerazione del collegamento tra performance organizzativa e performance individuale;
- b) qualità del contributo assicurato alla performance della Ripartizione di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

Come riassunto dalla seguente formula:

$$PC \text{ cat. D} = (VR \times 55\% = VO70\% + VE 30\%) + (VA \times 45\%)$$

$$PC \text{ cat. C} = (VR \times 50\% = VO70\% + VE 30\%) + (VA \times 50\%)$$

$$PC \text{ cat. B} = (VR \times 40\% = VO70\% + VE 30\%) + (VA \times 60\%)$$

Dove:

- PC è il valore numerico della Performance complessiva annuale;
- VR è la Valutazione della performance di risultato da intendersi come sommatoria dei punteggi relativi a VO + VE;
- VA è la valutazione delle competenze e dei comportamenti.

Appare evidente che questo criterio valutativo, misurando le performance attraverso il risultato dell'unità organizzativa cui la risorsa appartiene, non può cogliere per intero eventuali differenze di performance tra i singoli dipendenti. Allo stesso tempo, però, costituisce un elemento di condivisione degli obiettivi assegnati alla Ripartizione e di potenziale responsabilizzazione tra le diverse componenti della stessa, senza trascurare l'aspetto determinante della misurabilità oggettiva di obiettivi e performance che tale componente comporta. Deve nel contempo evidenziarsi come l'apporto dei dipendenti è misurato inoltre nell'ambito della realizzazione dei progetti di miglioramento dei servizi e nello svolgimento delle attività di realizzazione degli obiettivi comuni, che sono oggetto di valutazione nella performance organizzativa dell'Ente nel suo complesso.

Infine il SMVP prevede dei particolari 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 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 tutti gli attori del ciclo della performance. In particolare:

- i criteri generali del sistema di valutazione sono stati approvati dalla D.T. del personale dipendente in data 11/11/2019;
- la scheda dei comportamenti e delle conoscenze dei dipendenti è stata consegnata in detta sede per eventuali osservazioni da presentarsi entro il 22/11/2019 e non sono pervenute osservazioni;
- il nuovo SMVP con gli allegati è stato inviato a tutti i Dirigenti dell'Ente in data 19.12.2019 ed alla RSU in data 03.01.2020 e non sono pervenute osservazioni o proposte di integrazione

Per ciò che concerne la chiarezza delle modalità con cui viene formulata la valutazione finale la stessa va comunicata al dipendente nel corso di un colloquio con il valutatore, avverso la quale

- ferme restando le ulteriori tutele previste dalla normativa vigente - egli può avviare la procedura di conciliazione prevista nel SMVP.

Dato che il SMVP è stato profondamente modificato a partire da quest'anno e che la procedura di valutazione è tutt'ora in corso non è possibile ad oggi dare conto di eventuali contestazioni e/o osservazioni.

2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

L'attività programmatoria dell'Ente in relazione agli obiettivi da perseguire, da cui si sviluppa l'intero ciclo della performance, si articola a scalare nel DUP e nel Bilancio di Previsione, nel PTPCT, nel PEG e nel PdP. Il procedimento di definizione ed assegnazione degli obiettivi avviene secondo una logica c.d. "a cascata" e con sistema partecipato dei vertici politici ed amministrativi, ed il coinvolgimento, a valle, dei dipendenti dell'Ente.

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.

2.4 Infrastruttura di supporto

La struttura tecnica permanente è costituita dal solo dirigente della 2^a ripartizione ed è sicuramente adeguata per quel che concerne le competenze professionali, mentre dovrebbe essere implementata dal punto di vista delle unità a disposizione.

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 2020 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 2020 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 2020- 2022 la redazione del report annuale potrebbe slittare di alcune settimane.

Il Controllo di Gestione è stato oggetto di una prima revisione già 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 2020, 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 ancora stati trasmessi solo in minima parte.

A partire dal periodo 2021 sarà operativa la nuova formulazione del CDG che si è resa necessaria per superare le criticità manifestatesi nel passato ed in particolare lo scarso collegamento tra CDG e ciclo della Performance.

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 ha potuto constatare che a partire dall'annualità 2020 le indagini sulla qualità dei servizi così come percepita dall'utenza interna ed esterna sono state inserite in maniera organica nel nuovo SMVP così come richiesto anche da questo Organismo.

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 2020 (infatti gli è stato attribuito un peso rilevante ai fini della valutazione del personale dirigente).

7. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OLIV

I monitoraggi intermedi relativamente al ciclo della performance 2020 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). Si evidenzia che il ciclo della Performance è stato avviato a fine gennaio 2020 (così come previsto dalla versione aggiornata del D.Lgs. 150/2009) con la redazione del Pdp 2020-2022 "provvisorio" in attesa della stesura definitiva approvata con il PEG 2020 il 20/03/2021, 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.

Come sopra richiamato la valutazione dei risultati è attualmente in corso.

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 giugno con riferimento alla data del 31 maggio 2021.

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 enti³.

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%

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

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

<p>D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?</p>	<p align="right">[1]</p>		
<p>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.</p>			
<p>D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione</p> <p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali</p> <p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche</p> <p><input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____</p> <p><input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____</p>		
<p>D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema di contabilità generale</p> <p>Sistema di contabilità analitica</p> <p>Protocollo informatico</p> <p>Service personale del Tesoro (SPT)</p> <p>Sistema informatico di gestione del personale</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p>	<p align="center">Automatica</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>	<p align="center">Manuale</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>	<p align="center">Nessuna</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>
<p>D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema informatico di Controllo strategico</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p>	<p align="center">Automatica</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>	<p align="center">Manuale</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>	<p align="center">Nessuna</p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p> <p align="center"><input type="checkbox"/></p>

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"/>

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 pubblicazione⁵

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

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁶ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

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 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

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

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

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <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 di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <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 di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <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/alte 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/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	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/alte 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/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	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				

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	RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA.	_____
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” SONO PRESENTI SISTEMI PER LA RILEV. DEGLI ACCESSI		
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	

