

## **Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – anno 2017**

### **1. Presentazione**

Ai sensi dell'art. 14 comma 4 *lett. a)* del decreto legislativo 150/2009 l'Organismo Indipendente di Valutazione (di seguito OIV) monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso.

La Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni – che viene redatta entro il 30 aprile di ogni anno - ha lo scopo di fornire un giudizio sintetico sulla coerenza complessiva tra gli strumenti e le prassi adottate dall'Ente e la normativa di riferimento. A tal fine vengono verificati la corretta impostazione metodologica dei documenti previsti dal ciclo della performance nonché il concreto funzionamento e l'efficacia dello stesso.

La presente Relazione rappresenta quindi la formalizzazione della attività di monitoraggio svolta che interessa il ciclo della performance 2017, il sistema finalizzato alla pubblicazione dei dati, l'adeguatezza delle strutture e dei sistemi informativi e informatici di supporto, la definizione e la gestione degli standard di qualità.

L'analisi in oggetto è stata svolta attraverso la documentazione resa accessibile in regime di trasparenza sul sito e la specifica documentazione messa a disposizione dell'OIV dalla struttura tecnica di supporto.

Il sottoscritto OIV attesta di aver redatto il presente documento e aver effettuato il monitoraggio sul funzionamento del sistema della performance, ispirandosi ai principi di indipendenza e di imparzialità e di aver mirato a rispettare i postulati di trasparenza, attendibilità, veridicità, ragionevolezza, evidenza, tracciabilità e verificabilità dei contenuti.

La relazione è trasmessa al Presidente quale organo di indirizzo politico-amministrativo della CCIAA e, per conoscenza, al Segretario Generale e al Responsabile della Trasparenza.

La relazione rientra tra i documenti di cui è prevista la sollecita pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale.

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

#### **2.1 Performance organizzativa**

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

Gli obiettivi di cui al Piano della Performance 2017 2019 adottato con delibera n. 53 del 27/4/2017 sono stati definiti nel rispetto dei principi enunciati nella delibera ANAC n. 89/2010 ovvero:

- gli obiettivi sono stati definiti in modo chiaro, come chiara è la specificazione del legame con indicatori e target ,
- sono presenti obiettivi di out come per alcuni obiettivi strategici,

- gli indicatori presentano caratteristiche rispondenti alla caratterizzazione proposta da ANAC.

In merito al livello di coerenza degli obiettivi dell'amministrazione formulati nel Piano della performance con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto il sottoscritto ritiene che gli stessi presentino i necessari requisiti in termini di:

- rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione;
- specificità e misurabilità in termini concreti e chiari;
- idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- riferibilità ad un arco di tempo determinato;
- commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione;
- correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

Si rileva che ciascun obiettivo strategico e operativo, secondo la logica del cascading, è stato correttamente collocato nell'ambito del rispettivo livello organizzativo.

Per quanto riguarda le modalità di svolgimento del processo di definizione degli obiettivi, si rileva che gli obiettivi sono stati correlati alle risorse disponibili: il Piano è infatti stato definito in coerenza con la Relazione Previsionale e Programmatica 2017 e il Preventivo 2017 e all'interno dello stesso è riportata la ripartizione delle risorse per linee strategiche.

In relazione agli obiettivi di trasparenza e prevenzione della corruzione si precisa che il Piano Anticorruzione risulta integrato nel Piano della performance, essendo il rispetto degli adempimenti di cui al Piano Anticorruzione tra gli obiettivi del Piano Performance, in un'ottica di ciclo integrato come sottolineato dalla Delibera ANAC n. 1028 /2017.

Si rileva il mancato rispetto del termine del 31 gennaio stabilito per l'approvazione del Piano, ritardo riconducibile alle difficoltà organizzative connesse all'operatività del nuovo ente camerale.

- Punto di attenzione: con riferimento al processo di definizione degli obiettivi, risulta da perfezionare il coinvolgimento degli stakeholders principali.

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

Con riferimento all'adeguatezza delle modalità di misurazione della performance e la frequenza dei monitoraggi effettuati dall'amministrazione, si rileva che con riferimento al ciclo 2016 è stato effettuato un monitoraggio (vedi delibera n. 122 del 9/11/2017) nell'ambito del quale si è provveduto anche all'aggiustamento di obiettivi e target presenti nel piano.

- Punto di attenzione: la rilevazione e verifica del raggiungimento dei target auspicati con tempistiche più congrue consente di introdurre tempestivi interventi correttivi.

Dovendosi esprimere un giudizio sulla qualità dei dati utilizzati per la misurazione, si ritiene che il processo di acquisizione degli stessi sia stato svolto nel rispetto di criteri di attenzione e correttezza che garantiscono l'affidabilità del dato.

Da un punto di vista operativo, il monitoraggio della performance organizzativa, la Camera Riviere di Liguria ha utilizzato un sistema di rilevazione interno basato su files excel che supporta sia il monitoraggio in itinere che ex post del grado di attuazione degli obiettivi strategici ed operativi, dei target relativi ad attività programmate e/o vincolate, ai target su efficacia ed efficienza dei processi, ai target sulla salute economico – finanziaria.

Degli impatti e del grado di attuazione di obiettivi e programmi fissati nel Piano si darà conto nella Relazione sulla performance 2017; è da sottolineare tuttavia che anche nella Relazione Previsionale Programmatica 2018 - in un'ottica funzionale ad orientare al meglio l'azione della camera nel periodo successivo – si sono già in parte anticipati i risultati relativi agli obiettivi fissati per il 2017.

Non essendosi ad oggi ancora concluso il ciclo della performance 2017, in questa sede è possibile tuttavia riferire in merito alla Relazione sulla performance 2016, approvata in data 9/11/2017. In relazione alla stessa si può sottolineare che la stessa presenta un sufficiente livello di *compliance* e di adeguatezza metodologica, in considerazione della sua comprensibilità, sinteticità, completezza e immediatezza delle informazioni, esaustività e coerenza delle informazioni di sintesi rispetto alle informazioni di dettaglio presenti con quelli riportati nel Piano della performance.

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

Nell'ambito del Sistema per la misurazione e valutazione della performance le modalità di misurazione sono descritte nella Sezione 3 "COME SI MISURA E SI VALUTA: LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA" (in particolare paragrafi 3.1 e 3.2), modalità che si ritengono essere state definite in modo corretto ed adeguato.

Nello specifico, al fine di valutare l'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa, sono stati presi in considerazione i seguenti elementi.

- vantaggi legati all'implementazione del modello di misurazione utilizzato dall'amministrazione nel piano della performance: il sistema definito risulta piuttosto snello ed efficace;
- grado di chiarezza della definizione degli obiettivi e del cascading degli obiettivi per i diversi livelli organizzativi: il processo di definizione è descritto in modo chiaro ed adeguato;
- grado di condivisione della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa: non sono disponibili risultanze dell'indagine sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo, da cui è possibile trarre informazioni anche sul grado di condivisione del sistema di valutazione; dall'esame del processo il sottoscritto ritiene di dover sottolineare la necessità di un miglioramento della diffusione e conoscenza del sistema.
- grado di efficacia degli strumenti di rappresentazione della performance, incluse le rappresentazioni visuali della strategia (es. le mappe strategiche) e i sistemi di reportistica (es. i cruscotti della performance con obiettivi, indicatori e target), tenendo conto del loro livello di utilizzazione all'interno dell'amministrazione: il sistema prevede un discreto utilizzo di rappresentazioni visuali e l'utilizzo di cruscotti/tabelle/sintesi.

Si sottolinea qui, in relazione alla metodologia, che accanto ai risultati dell'Ente nell'ambito del ciclo della performance, la Camera di commercio Riviere di Liguria, ai fini del miglioramento continuo, analizza anche i dati relativi al posizionamento rispetto alle altre CCIAA del Cluster definiti nell'ambito del sistema Pareto (indicatori di processo, di struttura, economico-patrimoniali).

Infine si ricorda qui che il sottoscritto nel mese di luglio 2017, anteriormente all'approvazione del Sistema da parte della Giunta, ha rilasciato un parere ex Decreto legislativo, 25/05/2017 n° 74 art. 5 recante modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

- Punto di attenzione: da implementare il livello di diffusione e conoscenza del sistema di misurazione e valutazione.

## **2.2 Performance individuale**

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

Al fine di esprimere un giudizio di adeguatezza sono stati esaminati il collegamento tra obiettivi individuali e organizzativi, le modalità con cui è avvenuta l'assegnazione degli obiettivi individuali, l'utilizzo di schede, le differenti modalità utilizzate tra dirigenti e personale non dirigenziale.

Con riferimento all'esercizio 2017, anno di approvazione del "Sistema" e in assenza dell'approvazione della nuova micro organizzazione (gli incarichi di P.O. sono stati conferiti ad agosto 2017 e la micro organizzazione è stata approvata a novembre 2017) gli obiettivi sono stati assegnati solo ai dirigenti e alle P.O. Gli obiettivi individuali derivano direttamente dagli obiettivi fissati a livello di performance organizzativa, secondo una logica di cascading.

Valutazione complessivamente positiva, fatto salvo quanto indicato nell'osservazione di seguito riportata.

- Punto di attenzione: si è rilevata una criticità nel rispetto della procedura di assegnazione che si ritiene riconducibile alla riorganizzazione del nuovo Ente. Auspicabile maggiore attenzione nel rispetto della normativa e del Sistema di Misurazione e Valutazione.

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

Al fine di esprimere un giudizio di adeguatezza sono stati esaminati le modalità di svolgimento del monitoraggio nel corso dell'anno (e della raccolta dei dati ai fini della misurazione), le modalità della comunicazione della valutazione finale al valutato, l'attribuzione della premialità ed effettiva capacità dei valutatori di differenziare i giudizi,.

Nel corso del 2017 è stato fatto un monitoraggio sulla performance organizzativa ma non è stato fatto un monitoraggio formalizzato sul raggiungimento degli obiettivi individuali per le ragioni sopra citate.

Per quanto riguarda la fase di valutazione finale, ad oggi la stessa non risulta conclusa, essendo ancora in itinere la redazione della Relazione sulla Performance 2017, che dovrà essere approvata e validata, secondo le nuove indicazioni, entro il 30 giugno, fase propedeutica al processo di valutazione individuale.

Tuttavia si può qui riferire in merito alla valutazione della performance individuale 2016, che ad oggi risulta conclusa per quanto riguarda il personale, ma non per quanto riguarda le PO e i dirigenti (conclusione prevista per il mese di maggio).

Anche questo processo ha, come è ovvio, risentito in maniera significativa del processo di accorpamento: per il 2016, anno in cui è intervenuta la fusione, sono stati mantenuti i sistemi di valutazione in vigore nelle preesistenti camere di commercio di Imperia, La Spezia e Savona, in considerazione del fatto che il Sistema di Misurazione e Valutazione del nuovo Ente è stato approvato

nel mese di luglio 2017. Conseguentemente sono state utilizzate e consegnate al personale schede di valutazione diverse a seconda della sede di lavoro di ciascun dipendente.

La procedura ha visto l'intervento nella valutazione di ogni dipendente dei dirigenti di riferimento nella fase ante e post accorpamento.

Si riporta di seguito una sintesi della differenziazione nel riconoscimento dei livelli di performance individuale del personale dipendente, articolata necessariamente sulle tre sedi, essendo stati applicati i sistemi "originari" delle tre camere partecipanti alla fusione.

- risultati valutazione performance individuale 2016 -

Imperia		La Spezia		Savona	
punteggio riportato	% dipendenti	punteggio riportato	% dipendenti	punteggio riportato	% dipendenti
100	65,5	150	21,1	100	88,6
80	34,5	125	57,9	90	6,8
		100	21,1	80	2,3
				70	2,3

Valutazione complessivamente positiva, fatto salvo quanto indicato nell'osservazione di seguito riportata.

- **Punto di attenzione:** con riferimento all'annualità 2017 si è rilevata una criticità nel rispetto della procedura di assegnazione obiettivi riconducibile alla riorganizzazione del nuovo Ente. Auspicabile maggiore attenzione nel rispetto della normativa e del Sistema di Misurazione e Valutazione.

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

La metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale definita nel Sistema di Misurazione e Valutazione risulta adeguata e conforme alle indicazioni contenute nella normativa di riferimento (D. Lgs. 150/2009, D. Lgs. 74/2017, Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance emanate dal Dipartimento Funzione Pubblica – dicembre 2017).

La metodologia è ampiamente descritta e i contenuti risultano conformi alle indicazioni sopra richiamate.

Per quanto riguarda il grado di condivisione della metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale ai diversi livelli organizzativi, a partire dai dirigenti apicali fino al personale non dirigenziale, e tra gli stakeholder interni (es. organizzazioni sindacali) risulta che la metodologia approvata nel nuovo Ente non sia ancora stata condivisa e portata adeguatamente a conoscenza delle varie figure.

Lo stesso dicasi per quanto riguarda il legame tra la valutazione e i sistemi premiali.

Ad oggi, se da un lato non risulta effettuata l'indagine sul grado di condivisione del Sistema e sulla valutazione del "superiore gerarchico" ai sensi dell'art. 14, comma 5 del D. Lgs. 150/2009, dall'altro si rileva che non risultano avviate procedure di conciliazione, con riferimento alla procedura appena conclusa di assegnazione dei premi relativi all'esercizio 2016.

Infine, si ricorda qui che il sottoscritto nel mese di luglio 2017, anteriormente all'approvazione del Sistema da parte della Giunta, ha rilasciato un parere ex Decreto legislativo, 25/05/2017 n° 74 art. 5 recante modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Valutazione complessivamente positiva, fatto salvo quanto indicato nell'osservazione di seguito riportata.

- **Punto di attenzione:** con riferimento all'annualità 2017, si è rilevata una criticità nella comunicazione e nella condivisione del sistema di valutazione della performance individuale.

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

In merito al processo di funzionamento del Sistema di valutazione sono stati esaminati sia le fasi e i tempi in cui si articola il ciclo della performance, sia il ruolo dei soggetti coinvolti, con specifico riferimento a quello svolto dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo, dalla dirigenza di vertice, dalla dirigenza e dal personale, nonché dall'Organo OIV e dalla Struttura Tecnica Permanente

L'avvio del ciclo della performance (articolo 4 D. Lgs. n. 150/2009) è stato preceduto dalla redazione di tutti gli atti utili per addivenire all'approvazione del Piano, ovvero dalla Relazione Previsionale e Programmatica, dal Preventivo e relazione al Preventivo, il Budget direzionale, il Piano triennale di prevenzione della Corruzione.

Ai fini della programmazione degli obiettivi contenuti nel "Piano" in coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio sono state considerate le risorse economiche stanziare con il bilancio di previsione per l'esercizio 2017.

Il processo di assegnazione delle risorse ai dirigenti ha trovato attuazione concreta con la Determinazione del Segretario Generale n. 8 del 26.01.2017, con cui è stata assegnata la competenza in ordine all'utilizzo delle risorse previste nel budget direzionale 2017, approvato con determinazione presidenziale n. 1 del 18/1/2017.

Con la determinazione del Segretario Generale n. 80 del 11.08.2017 il Segretario Generale ha provveduto all'individuazione e all'assegnazione ai dirigenti degli obiettivi di "performance organizzativa" da presidiare, anche ai fini della valutazione della performance individuale.

Il dirigente dell'Area Anagrafico certificativa e Regolazione del Mercato ha provveduto all'assegnazione ai titolari di posizione organizzativa della sua area con determinazione (det. n. 341 del 25.8.2017), gli altri dirigenti con altre modalità.

Come più sopra sottolineato il processo relativo al ciclo della performance 2017 risente ancora in modo significativo dell'accorpamento: come sopra detto l'approvazione del Sistema di Misurazione è intervenuta in corso d'anno, gli incarichi di PO e i nuovi incarichi dirigenziali sono intervenuti nel mese di agosto e la micro organizzazione del nuovo Ente è intervenuta nel mese di novembre 2017.

In merito alla struttura di supporto, si evidenzia che fin dalla nascita del nuovo Ente, il Segretario generale, nell'ambito dell'atto di delega provvisoria di funzioni approvato nei primissimi giorni dopo la costituzione, aveva individuato il Responsabile della funzione di controllo di gestione, gestione ciclo della performance, struttura tecnica supporto O.I.V. A questa figura con l'approvazione della micro organizzazione sono state affiancate tre risorse (di cui una dedicata al 30%) per l'espletamento delle funzioni relative alla pianificazione e controllo.

Valutazione complessivamente positiva, tenuto conto della peculiarità dell'anno oggetto di osservazione (di fatto il primo ciclo della performance del nuovo ente post accorpamento) fatto salvo quanto indicato nell'osservazione sopra riportata.

Si veda anche Allegato 1 – Sezione C.

## 2.4 Infrastruttura di supporto

Il sistema informativo - informatico utilizzato dall'amministrazione per la raccolta e l'analisi dei dati ai fini della misurazione e valutazione della performance è rappresentato da:

- un sistema interno per il monitoraggio e rendicontazione del Piano Performance basato su applicativo MS – Excel (cartella di lavoro Teti - Perf anno X.xls)
- un sistema interno per la rilevazione degli output basato su applicativo MS – Excel (cartella di lavoro Output Processi Satellite.xls)
- un sistema a carattere nazionale - gestito da Unioncamere – per il monitoraggio e il benchmarking di
  - costo dei processi,
  - output,
  - efficacia/efficienza/qualità dei processi
  - indicatori di struttura
  - indicatori economico-patrimoniali.

Ai fini del costo dei processi, la piattaforma è integrata con un sistema per la rilevazione delle attività del personale tra i vari processi ("time sheet").

Valutazione complessivamente positiva.

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

L'OIV è tenuto a valutare l'efficacia del Sistema nell'orientare i comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza, nonché le decisioni di carattere strategico e/o operativo nell'ambito dell'aggiornamento del Piano dell'anno successivo al fine di migliorare la performance organizzativa ed individuale. Sul punto si rileva che il monitoraggio del Piano della performance attraverso il monitoraggio periodico consente di adottare i necessari interventi correttivi; non solo, il monitoraggio rappresenta anche una forma di preconsuntivo che rappresenta una utile base e una importante fonte informativa ai fini della programmazione dell'anno successivo. Tale fase intermedia garantisce dunque un'adeguata base informativa a supporto del processo decisionale.

Il Sistema prevede inoltre altri momenti in cui sono previste analisi dei dati ai fini della programmazione successiva o comunque dell'assunzione di decisioni, come nel caso dell'analisi dei dati di benchmarking sui costi dei processi prevista dal paragrafo 4 o dei dati in merito a modernizzazione e miglioramento dell'organizzazione e delle competenze prevista dal paragrafo 7.

Valutazione complessivamente positiva, fatto salvo quanto indicato nell'osservazione di seguito riportata.

- **Punto di attenzione:** si suggerisce di dare maggiore evidenza nel Piano della Performance ai dati di partenza (baseline) sia nella definizione degli obiettivi strategici e operativi che nel caso dei target di efficacia/efficienza dei processi.

## 3 Integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controllo interno

L'OIV deve valutare l'adeguatezza delle soluzioni organizzative effettivamente adottate dall'amministrazione, 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, il ciclo di bilancio e il sistema di controllo interno.

Ai fini di cui in oggetto, il sottoscritto ha verificato quanto segue:

- esiste coerenza tra stanziamenti di bilancio e fissazione degli obiettivi strategici/operativi: nella Relazione Previsionale e Programmatica sono “anticipate” le azioni che saranno successivamente definite nel Piano Performance e sono definiti “ a livello macro” gli stanziamenti opportuni, ugualmente nel Bilancio Preventivo, che deriva dalla Relazione Previsionale e Programmatica si ritrovano gli stanziamenti necessari alla copertura delle azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi. Ugualmente dicasi per quanto riguarda il Budget direzionale, con cui sono assegnate alle diverse aree le risorse necessarie,
- a livello di analisi dei costi per processo si ha integrazione tra i sistemi di contabilità e i sistemi per l’analisi dei costi, essendo nel sistema di contabilità possibile attribuire ai costi il processo di riferimento,
- la piattaforma Unioncamere sopra citata consente l’integrazione di dati provenienti da diverse rilevazioni (rilevazioni sul personale, sugli output, sui dati di bilancio, time sheet, etc.) ai fini del calcolo del costo dei processi e dei diversi indicatori di efficacia/efficienza/qualità/struttura ed economico finanziari;
- il controllo strategico previsto dal decreto 286 è integrato nell’ ambito del Sistema di misurazione ,
- sono in corso di definizione flussi informativi tra le diverse unità create dopo l’accorpamento che consentano la condivisione dei dati necessari (contabilità, acquisti, personale) ai fini della corretta classificazione dei costi.

Come sottolineato nel documento del Dipartimento della Funzione pubblica sulle nuove linee guida per la redazione del piano della performance – che sostituisce le precedenti linee guida della Civit (Delibera n. 112/2010; Delibera 1/2012; Delibera 6/2013), in passato punto di riferimento per tutte le P. A. nella stesura del piano, è di fondamentale importanza l’allineamento temporale del ciclo della performance con il ciclo di programmazione economico finanziaria e con quello di programmazione strategica. E’ auspicabile dunque che già dal prossimo ciclo si adottino modalità operative che vadano in tale direzione, con l’avvio della predisposizione del Piano della performance in coincidenza con la predisposizione della Relazione Previsionale e Programmatica, fatta salva l’approvazione del Piano entro il termine stabilito.

Valutazione complessivamente positiva.

#### **4 Il programma triennale per la trasparenza e l’integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione**

Lo scrivente OIV ha riscontrato quanto segue.

Con DELIBERAZIONE DI GIUNTA CAMERALE N. 2 DEL 1.02.2018 la Giunta camerale ha provveduto ad adottare il Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza per gli anni 2018-2020 e i relativi allegati (all. 1 Mappa dei processi; all. 2 Registro del rischio; all. 3 Obblighi di pubblicazione). Il sottoscritto aveva antecedentemente reso parere positivo e di piena conformità del Piano alle Linee guida elaborate dall’ANAC. il Piano è strettamente collegato al Piano delle performance per il triennio 2018-20, che vede inserita tra i target l’implementazione delle misure del Piano Anticorruzione.

Il suddetto Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza è pubblicato nel sito web camerale.

Per quanto riguarda l’assolvimento degli obblighi di pubblicazione, lo scrivente OIV ha provveduto alla verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull’aggiornamento e sulla natura aperta del formato di dati documenti ed informazioni pubblicati sul sito web nel rispetto della delibera 141/2018, resa

pubblica lo scorso 7 marzo, con cui l'ANAC, come di consueto, ha individuato specifiche categorie di dati cui gli OIV, ex art. 44 del d.lgs. 33/2013, sono tenuti ad attestare la pubblicazione al 31 marzo 2018. In data 27/4/2018 il sottoscritto ha rilasciato la prescritta attestazione.

In merito al funzionamento dei sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione, il giudizio è positivo.

Sul tema si è rilevato quanto segue:

- la raccolta dei dati e dei documenti è decentrata sulle diverse figure competenti e sugli uffici "detentori" o "produttori" delle informazioni;
- ugualmente la pubblicazione è decentrata sulle figure dirigenziali di riferimento;
- sono presenti a supporto degli automatismi nell'ambito del software che gestisce le delibere e le determinazioni e del software per la gestione contabile che contribuiscono al popolamento delle pagine di Amministrazione Trasparente con risparmio di tempo e riduzione di rischio di errore/omissione<sup>1</sup>;
- nel Piano trasparenza sono stati debitamente individuate le figure coinvolte nel processo e i temoi di aggiornamento con riferimento ad ogni singolo obbligo;
- ai fini dell'analisi del rischio è stata utilizzata la mappa dei processi definita in modo uniforme per l'intero sistema camerale con la collaborazione di Unioncamere: si tratta della stessa mappa dei processi utilizzata anche ai fini dell'analisi dei costi. La CCIAA Riviere di Liguria ha valutato per ogni processo il grado di rischio corruttivo e le opportune misure di contrasto;
- il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza monitora periodicamente le avvenute pubblicazioni.

Si è rilevato infine che nell'ambito del Piano sono inserite iniziative volte a garantire la legalità e la cultura dell'integrità. Si sottolinea che sono in corso di organizzazione anche ulteriori iniziative in relazione a progetti di sviluppo delle imprese (progetto in collaborazione con le associazioni del settore cooperative).

Ad oggi, anche tenuto conto delle difficoltà organizzative ancora connesse alla fase post accorpamento, si ritiene raggiunto un buon livello di trasparenza e di tempestività di aggiornamento delle informazioni.

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

Lo scrivente OIV prende atto che la Camera di Commercio Riviere di Liguria non dispone di un documento denominato "Carta dei Servizi" né di analogo documento. Attualmente sul tema "qualità dei servizi" sono monitorati esclusivamente i target fissati nell'ambito "efficacia/efficienza/qualità" dei servizi nel Piano della Performance.

Ugualmente ad oggi non sono ancora disponibili dati per quanto riguarda la "customer satisfaction" né per quanto riguarda l'obbligo previsto dall'art. 7 co. 3 del d.lgs. 82/2005, modificato dall'art. 8 co. 1 del d.lgs. 179/10 con riferimento ai servizi in rete, in base al quale devono essere pubblicati i risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi resi, ivi incluse le statistiche di utilizzo (rif. Amministrazione Trasparente, sotto sezione Servizi erogati/servizi in rete).

Risulta tuttavia che sono in corso azioni per ovviare alle suddette carenze, legate essenzialmente alle difficoltà organizzative post accorpamento e alla ridefinizione dei ruoli e delle competenze.

Per quanto riguarda eventuali reclami, è stato individuato l'Ufficio delle relazioni con il pubblico e comunicazione esterna come presidio per la ricezione. Nel sito web è prevista la possibilità di inviare una e-mail di segnalazione a un indirizzo dedicato o alla PEC dell'Ente.

---

<sup>1</sup> Attraverso l'applicativo Publiccamera si sono informatizzate le seguenti sotto-sezioni: - organi di indirizzo politico-amministrativo - consulenti e collaboratori - provvedimenti amministrativi - incarichi amministrativi di vertice - dirigenti - personale non a tempo indeterminato - tassi di assenza - incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti - ammontare complessivo dei premi - dati relativi ai premi - bandi di gara e contratti - sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici - indicatore di tempestività dei pagamenti.

Con riferimento alle class action di cui al d.lgs. 198/2009 è stata creata la pagina in Amministrazione Trasparente da cui risulta che non è stato avviato alcun ricorso.  
Valutazione complessivamente positiva.

## **6 Coinvolgimento degli stakeholders**

Il coinvolgimento degli stakeholder esterni è avvenuto essenzialmente mediante il rapporto con la rappresentanza negli organi degli Stakeholder di riferimento sia in fase di analisi propedeutica alla pianificazione che in fase di pianificazione stessa.

Rappresenta certamente un'area di miglioramento – come già più sopra evidenziato - la definizione di metodiche per estendere il coinvolgimento degli stakeholders sia nella fase di definizione degli obiettivi che nella fase di comunicazione della strategia, che nella fase di comunicazione dei risultati raggiunti.

Per quanto riguarda la tematica della trasparenza, si rileva che il Piano Anticorruzione e Trasparenza è stato sottoposto alla pubblica consultazione, rimanendo “aperto” rispetto ad eventuali proposte per un periodo 45 giorni.

Valutazione complessivamente positiva, fatto salvo quanto indicato nell'osservazione di seguito riportata.

- **Punto di attenzione:** si suggerisce di definire con puntualità modalità operative per il coinvolgimento degli stakeholder nelle diverse fasi del ciclo della performance.

## **7 Modalità del monitoraggio**

Lo scrivente OIV ai fini delle attività di verifica ha operato in generale attraverso esame di documentazione fornita dalla struttura di supporto. Ciò soprattutto ai fini della verifica della “compliance” rispetto alla normativa di riferimento e ai contenuti del Sistema di Valutazione.

Sono stati inoltre effettuati i monitoraggi previsti dalle diverse delibere di riferimento attraverso verifiche puntuali del rispetto degli obblighi stabiliti sia in materia di performance che di trasparenza amministrativa.

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

Nelle diverse sezioni del presente lavoro sono stati evidenziati punti di attenzione rispetto ai quali l'Amministrazione è invitata a implementare azioni correttive o di miglioramento anche a seguito di confronto con lo scrivente.

Roma, 27/4/2018

Dott. Ing. Gianluca Colavolpe