



Camera di Commercio  
Ravenna

***Relazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione  
(OIV) sul funzionamento complessivo del Sistema di  
valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni***

***Anno 2017***

**30 APRILE 2017**

Camera di commercio industria  
artigianato e agricoltura  
Ravenna v.le L.C. Farini, 14  
C.F. e Partita Iva 00361270390  
Tel. 0544/481311  
P.E.C.: protocollo@ra.legalmail.camcom.it  
Mail: camera.ravenna@ra.camcom.it  
**Sito: [www.ra.camcom.gov.it](http://www.ra.camcom.gov.it)**

**Emanuele Padovani, OIV della CCIAA Ravenna**  
emanuele.padovani@unibo.it

## INDICE

1. PREMESSA .....	3
2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA.....	4
2.1. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA.....	4
2.2. PERFORMANCE INDIVIDUALE .....	7
2.2.1. DEFINIZIONE ED ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI, INDICATORI E TARGET .....	7
2.2.2 MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE .....	8
2.2.3. METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE .....	9
2.3. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE.....	10
2.4. INFRASTRUTTURE DI SUPPORTO .....	11
2.5. SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE .....	11
2.6. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' .....	11
2.7. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE .....	12
3. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI.....	14
4. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE .....	15
5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER .....	16
6. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DELL'OIV .....	18
7. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE .....	19
8. PARERE DI SINTESI FINALE DELL'OIV.....	20

## **1. PREMESSA**

La finalità della presente Relazione (nel seguito indicata semplicemente come “Relazione”) è l’analisi da parte dell’Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dello stato attuale del funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, evidenziandone i punti di forza e punti di debolezza, al fine di presentare proposte per sviluppare e integrare ulteriormente il sistema.

La struttura della Relazione, prevista dall’art. 14 c. 4 lettera a) del D.Lgs. 150/2009, risponde ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell’approccio utilizzato; inoltre, sono state prese solo come parametri di riferimento, le delibere 4/2012 e 23/2013 della Civit/Anac.

Nelle pagine seguenti sono illustrati gli esiti dell’analisi del funzionamento del sistema alla data della presente relazione, garantendo la correttezza dei processi di misurazione e valutazione e la conformità degli stessi alle norme, regolamenti e metodologie di riferimento.

La presente Relazione redatta in ottemperanza al D.Lgs. 150/2009, è la quarta elaborata dall’insediamento dell’OIV scrivente, entrato in servizio in data 01-04-14.

La Relazione è inviata agli organi di direzione politica (Presidente, Giunta, Consiglio) e pubblicata in formato aperto sul sito istituzionale dell’amministrazione, nella sezione “Amministrazione Trasparente”.

Alla redazione ha partecipato la Struttura tecnica permanente per la misurazione della performance di cui all’art. 14 c. 9 del D.Lgs. 150/2009.

## 2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA

In questa sezione si analizzano in maniera dettagliata le caratteristiche del sistema nel suo complesso, attraverso criteri di analisi individuati nelle delibere 4/2012 e 23/2013 della Civit/Anac.

Nelle tabelle che seguono vengono riportati i requisiti previsti dalle delibere Civit/Anac, affiancati da commenti circa la loro effettiva applicazione ed un giudizio di sintesi graduato sulla scala ottimo, buono, sufficiente, insufficiente.

Nell'“Allegato 1”, parte integrante e sostanziale della presente relazione, è acquisita inoltre, in modo strutturato, una serie di informazioni su argomenti prioritari, utilizzando lo stesso schema proposto dalla Civit/Anac.

### 2.1. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

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

Requisiti	Commento
2.1.1.a Chiara definizione degli obiettivi	<p>Nella Relazione previsionale e programmatica (RPP) e Piano della performance (PP) sono stati, definiti gli obiettivi strategici ed individuati gli obiettivi operativi che, opportunamente misurati, consentono di osservare a consuntivo l'esito delle azioni intraprese.</p> <p>Si ritiene che l'individuazione degli obiettivi possa essere soddisfacente per rispondere ai bisogni dell'utenza, in quanto anche dall'indagine di customer effettuata non vengono messe in evidenza criticità né fabbisogni non soddisfatti. Il coinvolgimento degli stakeholders viene effettuato anche attraverso il coinvolgimento delle commissioni camerale nelle fasi di predisposizione delle attività di tipo promozionale per il preventivo dell'anno di riferimento e nel momento di definizione delle iniziative dettagliate di intervento.</p> <p>Vengono esaminati e valutati gli obiettivi strategici ed operativi anche all'interno di un gruppo di lavoro composto da componenti della Giunta camerale, dirigenti dell'Ente e OIV. Con riferimento alle validazioni avvenute in relazione all'anno 2016 è stato rilevato un discreto livello di chiarezza degli obiettivi assegnati a dirigenti e struttura organizzativa (cfr. verbale OIV 2/2017, e carte di lavoro per validazione Relazione performance 2016).</p> <p>BUONO</p>
2.1.1.b Presenza consistente di indicatori di outcome	<p>Da una analisi puntuale del sistema di indicatori contenuti in RPP e PP (documenti in cui dovrebbero essere collocati gli indicatori di outcome) effettuata nei mesi di gennaio-marzo-aprile 2017 (su dati riferiti al ciclo di programmazione e controllo del 2016) e conservati come carte di lavoro presso l'OIV (disponibile su richiesta), è emerso l'utilizzo di indicatori di outcome.</p> <p>BUONO</p>
2.1.1.c Specificazione di legami tra obiettivi, indicatori e target	<p>I legami tra obiettivi, indicatori e target sono chiaramente identificati grazie al sistema Pareto; tuttavia, è ancora da mettere a punto il collegamento a cascata tra gli indicatori dei diversi livelli.</p> <p>SUFFICIENTE</p>
2.1.1.d Caratterizzazione degli indicatori e target secondo le schede anagrafiche e relativi test di qualità e	<p>Il test di qualità secondo quanto previsto da Civit/Anac sugli indicatori e rendicontato attraverso il verbale 1/2017 del 25-01-17, ha dato un riscontro ampiamente positivo.</p>

<b>Requisiti</b>	<b>Commento</b>
fattibilità proposti dalla Civit/Anac	BUONO
2.1.1.e Rilevazione effettiva della performance secondo la frequenza e le modalità degli schemi di caratterizzazione degli indicatori	La rilevazione della performance avviene due volte l'anno, in corrispondenza della valutazione intermedia del 30 giugno (stato di attuazione dei programmi e obiettivi individuali dirigenziali e non) e quella di fine anno. La programmazione avviene entro dicembre dell'anno antecedente a quello di riferimento. BUONO

**2.1.2. Livello di coerenza degli obiettivi dell'amministrazione formulati nel Piano della performance con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 comma 2 del D.Lgs. 150/2009**

<b>Requisiti</b>	<b>Commento</b>
2.1.2.a Rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione	Sulla base dell'analisi contenuta nelle carte di lavoro di cui al punto 2.1.1.a sopra, è risultato un sufficiente livello di capacità di catturare le dimensioni rilevanti per la collettività e per la missione istituzionale all'interno dei documenti RPP e PP (deputati alla definizione di obiettivi strategici); tale capacità è mantenuta in sede di predisposizione dei documenti di programmazione/bilancio 2017. DISCRETO
2.1.2.b Specificità e misurabilità in termini concreti e chiari	Sulla base dell'analisi contenuta nelle carte di lavoro di cui al punto 2.1.1.a sopra, è risultato un discreto livello di specificità e misurabilità in termini concreti e chiari; tale aspetto è mantenuto in sede di predisposizione dei documenti di programmazione/bilancio 2017. DISCRETO
2.1.2.c Idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi	Con le informazioni in proprio possesso l'OIV non è in grado di determinare il rapporto di causa-effetto fra il sistema di obiettivi dell'amministrazione formulate nel PP e il miglioramento qualitativo dei servizi e degli interventi effettuati. NON DETERMINABILE
2.1.2.d Riferibilità ad un arco di tempo determinato	L'analisi contenuta nelle carte di lavoro di cui al punto 2.1.1.a identifica che vi è una sostanziale chiarezza rispetto alla identificazione di un arco temporale entro il quale opera ciascun obiettivo, in gran parte corrispondente all'anno solare. BUONO
2.1.2.e Commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe	Le analisi di cui al punto 2.1.1.a hanno messo in luce che, ove possibile (specie per le attività amministrative), viene utilizzato il sistema Pareto che consente di effettuare benchmarking tra le Camere di commercio. E' in fase di implementazione la raccolta dati relativi all'anno 2016. BUONO
2.1.2.f Confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione	Il sistema di misurazione contiene i dati relativi agli ultimi tre anni per gli obiettivi strategici. BUONO
2.1.2.g Correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili	Il ciclo di gestione della performance è solo in parte integrato al ciclo di bilancio e potrà essere migliorato in relazione all'armonizzazione contabile delle PA ed alla annunciata prossima revisione del Dpr 254/2005. SUFFICIENTE

### 2.1.3. Modalità di svolgimento del processo

Requisiti	Commento
2.1.3.a Processo di definizione degli obiettivi svolto con un appropriato coinvolgimento degli stakeholder principali	<p>Al momento il coinvolgimento degli stakeholder è in parte integrato operativamente nel ciclo della performance (si veda la sezione 5 di questo documento); è stata implementata la giornata permanente della trasparenza, all'interno della quale è aperta una sezione per suggerimenti e segnalazioni da parte dell'utenza.</p> <p>In fase di programmazione delle attività, nel periodo settembre-novembre di ogni anno, vengono coinvolti principalmente Presidente, componenti di Giunta, e Presidenti delle associazioni rappresentative delle categorie economiche del territorio, attraverso incontri di gruppi di lavoro e commissioni camerali, inoltre vengono valutati i risultati dell'indagine di customer satisfaction che viene effettuata ogni anno e coinvolge due gruppi di stakeholder diversi: imprese e notai, commercialisti e associazioni di categoria; attraverso l'indagine vengono osservati alcuni ambiti relativi ai servizi erogati dall'Ente e al funzionamento generale dello stesso.</p> <p>SUFFICIENTE</p>
2.1.3.b Livello di correlazione e congruità tra obiettivi e risorse disponibili	<p>Il livello di correlazione e congruità tra obiettivi e risorse disponibili è assicurato dal percorso di approvazione ed eventuale variazione di preventivo e budget e relativi allegati; il processo di negoziazione in sede di formulazione dei documenti di programmazione (ed eventuale variazione) garantisce che vi sia correlazione e congruità, almeno dal punto di vista teorico, fra le risorse finanziarie stanziare e gli obiettivi assegnati, posto che tali due componenti sono compresenti; eventuali non congruità sono da attribuirsi a fatti esterni al sistema di misurazione, di pertinenza delle dinamiche di rapporto fra dirigenti ed amministratori; tuttavia, il livello di collegamento fra risorse ed obiettivi è in parte inficiato dagli aspetti di criticità sollevati nel commento al requisito 2.1.2.g.</p> <p>SUFFICIENTE</p>
2.1.3.c Coerenza degli obiettivi di trasparenza indicati nel piano del performance con quelli indicati nel piano della trasparenza e integrità	<p>Il Piano triennale per la trasparenza e l'integrità è stato adottato nel 2011 ed aggiornato il 27-01-14, 26-01-15, 29-01-2016 e, infine, il 27/01/2017, con aggiornamento anche del Piano triennale per la prevenzione della corruzione. Il documento possiede pienamente il requisito della coerenza rispetto agli obiettivi indicati dal PP; in particolare, alcuni obiettivi del Piano triennale della trasparenza sono corrispondenti ad azioni di obiettivi inclusi all'interno del PP.</p> <p>OTTIMO</p>

### 2.1.4 Misurazione e valutazione della performance organizzativa

Requisiti	Commento
2.1.4.a Adeguatezza delle modalità di misurazione della performance	<p>Si sta perfezionando l'utilizzo del software di gestione del sistema di misurazione (si sta passando all'utilizzo di un software fornito da Unioncamere senza costi): le modalità di misurazione sono, in prospettiva, adeguate, ma richiedono un periodo di rodaggio per la messa a regime, che l'OIV stima in circa ulteriori 12 mesi.</p> <p>SUFFICIENTE/in prospettiva BUONO</p>
2.1.4.b Frequenza dei monitoraggi effettuati dall'amministrazione	(si veda commento al requisito 2.1.1.e)
2.1.4.c Qualità dei dati utilizzati per	Le analisi di cui al punto 2.1.1.a hanno messo in luce un buon livello di

<b>Requisiti</b>	<b>Commento</b>
la misurazione, tenendo conto del loro grado di tempestività e di affidabilità	qualità dei dati utilizzati. BUONO

### **2.1.5 Livello di adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa**

<b>Requisiti</b>	<b>Commento</b>
2.1.5.a Grado di chiarezza della definizione degli obiettivi e del “cascading” degli obiettivi per i diversi livelli organizzativi	(si veda commento al requisito 2.1.1.a)
2.1.5.b Grado di condivisione della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa	Attraverso un processo di discussione e analisi tra l’Amministrazione e i vari servizi, la metodologia di misurazione e valutazione della performance organizzativa è condivisa dalla struttura. OTTIMO
2.1.5.c 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	Con l’approvazione del PP 2016 e della Relazione sulla performance 2016, è stata rappresentata la performance di tutta l’amministrazione. Vi sono ancora margini per migliorare le rappresentazioni grafiche in ottica sia di utilizzo interno che esterno (trasparenza). BUONO

Nella sezione A dell’“Allegato 1” si riportano ulteriori informazioni.

## **2.2. PERFORMANCE INDIVIDUALE**

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

Il processo di individuazione ed assegnazione degli obiettivi e di misurazione della performance è stato messo in atto attraverso l’elaborazione degli obiettivi strategici dell’ente, definiti per ciascuna delle tre Aree di intervento, individuate nella RPP 2016 e PP 2016, di cui alla delibera di Consiglio n. 23 del 11/12/2015 e delibera di Giunta n. 12 del 29/01/2016:

- Competitività delle imprese
- Sviluppo e valorizzazione del territorio
- Efficienza e trasparenza dell’Amministrazione.

Per ogni Area strategica sono stati individuati obiettivi strategici, definiti gli obiettivi operativi ad essi riferiti ed i soggetti responsabili, nonché indicatori e target associati.

A ciascun dirigente sono stati assegnati obiettivi di performance individuale, alcuni congiuntamente, individuandone i contenuti ed i relativi indicatori tra gli obiettivi operativi definiti nel PP nonché, il conseguimento di un’alta percentuale degli obiettivi di performance nell’ambito organizzativo di diretta responsabilità.

Dalla elaborazione degli obiettivi operativi ciascun dirigente ha poi rintracciato e tradotto quelli destinati alle aree di posizione organizzative e di alta professionalità, conferiti con determinazioni del Segretario generale n. 27 del 29/02/2016 e del Vice Segretario generale Vicario n. 39 del 29/02/2016.

A seguire, ciascuna Unità operativa è stata destinataria dei propri obiettivi, definiti attraverso un processo di coinvolgimento dei dipendenti, convocati in appositi incontri tenuti dai dirigenti, durante i quali viene effettuata anche una informazione generale sugli obiettivi strategici dell'Ente. Gli obiettivi d'ufficio sono stati conferiti formalmente con Determinazioni del Segretario Generale n. 25 del 29/02/2016 e del Vice Segretario Vicario n. 38 del 29/02/2016, unitamente ai relativi indicatori e target.

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

Il sistema di valutazione approvato con delibera di Giunta n. 17/2011 si compone dei due macro elementi, riferiti alla valutazione sul conseguimento dei risultati in relazione agli obiettivi assegnati ed alla valutazione delle competenze, che concorrono, entrambe in egual misura, a determinare i valori di performance individuale, sia dirigenziali, che delle posizioni organizzative e di alta professionalità, che del personale di categoria.

Per il personale dirigenziale la scheda di valutazione delle competenze professionali e manageriali si compone di 5 criteri, tra i quali quello riferito alla capacità di discriminare e valutare l'operato dei propri collaboratori, in adesione alle indicazioni fornite dal D. Lgs 150/2009, per il personale di categoria (B, C, D) e per i titolari di P.O. ed A.P. la scheda di valutazione si compone di un numero di criteri diversificato da 5 a 10, ciascuno dei quali assegnatorio di una pesatura differenziata in relazione alla categoria giuridica di appartenenza.

La valutazione sul conseguimento dei risultati si riferisce all'andamento di ciascuna unità operativa semplice rispetto agli obiettivi conferiti e misurati, sulla base degli indicatori di performance per ciascuno individuati e sulle relazioni di report, per poter osservare il grado di raggiungimento ottenuto.

La valutazione delle competenze si riferisce ad un insieme di valori differenziati tra posizioni dirigenziali e restante personale con riferimento alle singole categorie giuridiche, che misura sostanzialmente la qualità delle prestazioni individuali nel corso dell'anno.

Il Sistema ha previsto due momenti di verifica, uno infra-annuale ed uno annuale, sia per la valutazione dei risultati e l'azione correttiva - ove necessaria - rispetto alle criticità riscontrate, sia per la valutazione delle competenze; al termine di ogni periodo di osservazione è stata elaborata la reportistica riferita a ciascuno obiettivo operativo ed infine presentate ed approvate la valutazione della performance individuale dei dirigenti (delibera di Giunta n. 50 del 05/04/2017) e la Relazione sulla performance 2016 riferita anche ai risultati organizzativi ed individuali (delibera di Giunta n. 49 del 05/04/2017 e delibera di Consiglio n. 17 del 20/04/2017).

La valutazione della performance individuale 2016 del personale, rilevata nelle delibere di Giunta del 05/04/2017, in relazione al raggiungimento degli obiettivi individuali e di ufficio, nonché dagli esiti della valutazione delle competenze individuali effettuate da ciascun dirigente, ha permesso di osservare le seguenti frequenze di punteggio:

Categoria o qualifica	Punteggio	Frequenze osservate
B	100	1
	98,39	2
	97,38	1
	96,38	1

Categoria o qualifica	Punteggio	Frequenze osservate
	88,35	1
C	100	13
	99,39	1
	99,19	2
	98,99	1
	98,39	1
	97,91	1
	97,59	4
	97,39	1
	97,19	4
	96,99	3
	96,79	1
	96,59	2
	95,19	1
	94,18	2
D	100	1
	99,79	2
	99,69	3
	99,59	2
	99,49	1
	99,39	3
	99,19	3
	98,19	1
	97,19	1
Dir. e Quadri	100	5
	99	1
	98,99	1

L'osservazione della sintesi delle valutazioni, sottratto tuttavia alle disposizioni riferite alle fasce di performance previste dall'art. 19 del D.Lgs. 150/2009, consente di rilevare una, seppur minima, differenziazione.

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

Il sistema di misurazione e valutazione è stato condiviso dai dirigenti con i diversi livelli organizzativi in azioni sia preliminari che consuntive alla costruzione del sistema stesso, che è stato oggetto di informazione alle rappresentanze sindacali ed RSU aziendale, preliminarmente alla formale approvazione da parte della Giunta.

Questo elemento di conoscenza, maturata ed assimilata da parte di tutto il personale, oggetto di una precedente indagine sul benessere organizzativo che ne evidenziava l'esigenza, ha consentito di condividere positivamente l'intero processo valutativo in assenza di qualsiasi azione di conciliazione.

Nella sezione B dell'“Allegato 1” si riportano ulteriori informazioni.

### 2.3. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

<b>Requisiti</b>	<b>Commento</b>
2.3.a Fasi e tempi in cui è articolato il ciclo della performance	<p>Le fasi ed i tempi di attuazione del ciclo annuale della performance sono ritenuti adeguati come di seguito definiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione e assegnazione di obiettivi con indicatori e target – entro febbraio dell'anno di riferimento</li> <li>• collegamento tra obiettivi e risorse – entro gennaio dell'anno di riferimento</li> <li>• monitoraggio della performance – giugno/settembre dell'anno di riferimento</li> <li>• misurazione e valutazione della performance – entro giugno dell'anno successivo a quello di riferimento</li> <li>• utilizzo sistemi premianti – entro giugno dell'anno successivo a quello di riferimento</li> <li>• rendicontazione dei risultati - entro aprile/maggio dell'anno successivo a quello di riferimento</li> </ul> <p>I tempi effettivi sono corrispondenti a quelli previsti. OTTIMO</p>
2.3.b Ruolo svolto dal Presidente e dalla Giunta	<p>Presidente, Giunta e Consiglio hanno un ruolo di primo piano nella formulazione degli obiettivi e indicatori strategici ed operativi. Il processo di redazione e approvazione dei documenti prende avvio da cicli di incontri tra Presidente e Giunta e Dirigenti in occasione dei quali vengono discussi e negoziati gli obiettivi. Presidente e Giunta effettuano la valutazione del personale dirigente ed insieme con il Consiglio approvano la Relazione sulla performance. Si ritiene utile un maggiore e più approfondito coinvolgimento degli organi amministrativi nella definizione degli obiettivi operativi. SUFFICIENTE</p>
2.3.c Ruolo svolto dal Segretario Generale e dal dirigente	<p>Il Segretario generale e i dirigenti sono coinvolti sulle rendicontazioni relative ai propri obiettivi individuali, sulle valutazioni del personale delle aree di competenza, sulla validazione delle relazioni dei quadri e report delle unità operative, propongono, monitorano e attuano/contribuiscano ad attuare gli obiettivi strategici ed operativi. BUONO</p>
2.3.d Ruolo svolto dal personale non dirigente	<p>Il personale responsabile di unità organizzativa semplice e complessa è coinvolto per le verifiche sul raggiungimento degli obiettivi individuali e d'ufficio e per la raccolta dei dati sulle attività svolte. I responsabili dei servizi forniscono i dati di competenza che consentono la verifica degli indicatori e informazioni anche descrittive sul raggiungimento degli obiettivi. BUONO</p>
2.3.e Ruolo svolto dall'OIV	<p>L'OIV supporta la Giunta per la valutazione dei dirigenti, verifica il livello di raggiungimento degli obiettivi degli uffici e valida la Relazione sulla performance, provvede ad attuare quanto disposto dalle norme, in</p>

<b>Requisiti</b>	<b>Commento</b>
	particolare contribuisce unitamente all'amministrazione, secondo uno schema di priorità definito congiuntamente, alla progressiva implementazione del ciclo della performance. NON VALUTABILE (conflitto di interesse)
2.3.g Ruolo svolto dal Servizio gestione patrimoniale e finanziaria e Servizio studi e risorse informatiche	I funzionari dell'ufficio bilancio e controllo di gestione, dell'ufficio risorse umane e dell'ufficio studi raccolgono ed elaborano dati, predispongono report e collaborano con l'OIV per lo svolgimento delle sue attività, in modo puntuale, flessibile e corretto. OTTIMO
2.3.h Rapporti tra soggetti sopracitati	Allo stato attuale non si rilevano particolari criticità riguardo ai rapporti tra i soggetti sopracitati; la loro positiva collaborazione è stata indispensabile per svolgere le attività inserite nel ciclo della performance. BUONO

Nella sezione C dell'“Allegato 1” si riportano ulteriori informazioni.

## **2.4. INFRASTRUTTURE DI SUPPORTO**

Il sistema informativo utilizzato dall'Ente per lo svolgimento delle proprie attività e per le rendicontazioni è adeguato e celere, privilegiando il canale informatico, permette di poter effettuare varie attività anche in tempi diversi da quelli corrispondenti agli orari d'ufficio, consentendo una elevata flessibilità e celerità di contatto.

In merito ad una valutazione sull'adeguatezza dei sistemi informativi e informatici a supporto del funzionamento del ciclo della performance, si fa rinvio alla sezione D dell'“Allegato 1”.

## **2.5. SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

I sistemi informativi ed informatici a supporto della pubblicazione dei dati per l'attuazione del Programma triennale e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione sono adeguati, in quanto consentono il rispetto delle previsioni Civit/Anac sugli elementi da pubblicare, anche se, considerate le particolarità richieste dalla norma, in diversi casi non sono possibili estrazioni automatiche, ma sono necessarie rielaborazioni manuali. Vengono coinvolti tutti gli uffici interessati per la pubblicazione di dati in base alle materie di competenza con la coordinazione dell'ufficio gestione risorse informatiche.

Per una più puntuale valutazione circa il funzionamento dei sistemi informativi e informatici si fa rinvio alla sezione E dell'“Allegato 1”.

Riguardo al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, agli obblighi di pubblicazione di dati e informazioni, nonché all'individuazione del Responsabile della Trasparenza, si rinvia alla sezione 4 della presente relazione.

## **2.6. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

Nel suo complesso l'Ente non ha attuato un sistema di gestione degli standard di qualità. Tuttavia, la direzione politica ed amministrativa della CCIAA di Ravenna, nell'ottica di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei propri clienti, ed in coerenza con le linee di indirizzo strategico, si è posta obiettivi di qualità dei

servizi, sia esterni sia interni, e di miglioramento continuo degli stessi attraverso l'implementazione del Sistema Qualità (SQ).

Il SQ è stato progettato ed adottato da diversi anni, in particolare per i servizi del Registro Imprese, dell'Ufficio Albi e Ruoli, dell'Ufficio Provveditorato, dell'Ufficio Metrico e dell'ufficio Servizi Innovativi della CCIAA di Ravenna.

Il SQ è redatto ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2000 e si prefigge lo scopo di:

- dimostrare e garantire la capacità dell'Area e degli Uffici di fornire con regolarità servizi e prodotti che soddisfano i requisiti espliciti ed impliciti degli utenti ed i requisiti di legge;
- accrescere la soddisfazione del cliente attraverso la gestione efficace del sistema stesso e dei relativi processi e l'attuazione del processo di miglioramento continuo;
- mantenere nel tempo la congruità con la norma di riferimento.

Nell'ambito di tale sistema è prevista l'approvazione del documento "Obiettivi della qualità del servizio" che è stato definito e viene annualmente aggiornato in coerenza con la politica per la qualità, all'interno del quale sono individuati i processi monitorati, i relativi obiettivi, indicatori e standard da raggiungere, il tutto pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente nella sezione "sistema qualità".

Ulteriori informazioni in merito sono contenute nella sezione F dell'"Allegato 1".

## 2.7. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

In questo contesto si esprime la valutazione circa l'efficacia delle azioni poste in essere dalla CCIAA di Ravenna alla luce dei risultati conseguiti nel precedente ciclo della performance, analizzando l'effettiva utilità della misurazione della performance ai fini di un progressivo miglioramento della gestione.

Requisiti	Commento
2.7.a Efficacia del sistema nell'orientare i comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza	Il lavoro svolto sugli obiettivi in fase di programmazione e successiva verifica ha permesso di modificare alcune finalità ed obiettivi strategici, di evidenziare le priorità. Iniziando il nuovo ciclo di programmazione, si intravede un ulteriore aumento dell'efficacia ed estensione ad altre aree di miglioramento nel prossimo futuro, in particolare in relazione all'analisi e valutazione del posizionamento dell'Ente rispetto ad altri enti simili, specie nei nuovi assetti post-fusioni. SUFFICIENTE (con prospettiva BUONO)
2.7.b. Decisioni di carattere strategico e/o operativo nell'ambito del PP dell'anno successivo al fine di migliorare la performance organizzativa ed individuale	L'aggiornamento del PP 2017 (che corrisponde al nuovo ciclo di bilancio 2017) è avvenuto sulla base delle attività di monitoraggio e delle esperienze precedenti; ciò ha reso possibile definire più compiutamente gli obiettivi e ha migliorato il livello di trasparenza e complessiva comprensibilità, in particolare con la predisposizione di schede obiettivo che evidenziano e definiscono tutti gli elementi descrittivi degli obiettivi strategici e operativi. BUONO
2.7.c Modifiche apportate al processo di definizione del Piano	(si veda commento al requisito 2.1.5.b)
2.7.d Problematiche incontrate in sede di monitoraggio della performance	Non sono state incontrate particolari problematiche in sede di monitoraggio della performance 2016 (verbale 7/2016 dell'8-07-16). BUONO
2.7.e Efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione alla luce dell'andamento della gestione	(si veda commento al requisito 2.1.5.b)

<b>Requisiti</b>	<b>Commento</b>
2015 e di eventuali modifiche al processo di pianificazione e di definizione degli obiettivi 2016	
2.7.f Utilizzo effettivo degli strumenti del Sistema per la promozione delle pari opportunità	L'Ente camerale adotta i Piani triennali per le azioni positive, in collaborazione col Comitato Unico di Garanzia (CUG). L'attenzione alle pari opportunità viene perseguita ed è inserita nei regolamenti adottati in vari ambiti. L'Amministrazione ha attivato il CUG entro i termini di legge. In materia di trasparenza sul sito istituzionale c'è una sezione dedicata a ciò, così pure nella intranet camerale vi è una sezione dedicata al benessere organizzativo. OTTIMO
2.7.g Utilizzo eventuale del benessere organizzativo all'interno dell'amministrazione	E' stata effettuata l'indagine sul benessere organizzativo nel corso del 2015, i risultati dell'indagine hanno dato riscontri positivi in vari ambiti di osservazione. I dati sono pubblicati nel sito camerale all'indirizzo <a href="http://www.ra.camcom.gov.it/amministrazione-trasparente/performance/benessere-organizzativo">http://www.ra.camcom.gov.it/amministrazione-trasparente/performance/benessere-organizzativo</a> . L'analisi non è stata ripetuta nel 2016. BUONO

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

Il ciclo di gestione della performance come impostato all'interno dell'Ente camerale risulta coerente e concatenato con il ciclo di bilancio nelle sue fasi di previsione, aggiornamento e rendicontazione. L'Ente, oltre a contestualizzare il PP e la RPP, ha allineato la Relazione sulla performance all'approvazione del bilancio dell'esercizio, lavorando così sulle stesse argomentazioni, evitando duplicazioni di atti ed ottimizzando i tempi di lavoro.

L'Ente ha concentrato le attività di gestione del bilancio, del ciclo della performance e dei controlli all'interno del Servizio gestione patrimoniale e finanziaria, servizio che coordina le fasi di raccolta ed elaborazione dei dati per le previsioni e le rendicontazioni e che supporta anche le attività di controllo del Collegio dei revisori dei conti e dell'OIV. E' coinvolto, inoltre, il Servizio studi nelle fasi di predisposizione della relazione previsionale e programmatica, PP e Relazione sulla performance.

E' comunque presente una intensa ed efficace attività di collaborazione tra gli uffici di tutto l'Ente, che consente di acquisire dati e realizzare una reportistica completa e coerente con l'attività svolta.

#### **4. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

Il Programma triennale della trasparenza e integrità, di cui al D.L. 150/2009 art. 11, comma 1, lettera a, relativo al periodo 2011-2013, è stato adottato dalla CCIAA di Ravenna, con delibera n. 35/2011. Il Programma è stato rivisto ed integrato in un unico documento denominato Piano triennale di prevenzione della corruzione - Programma triennale per la trasparenza e l'integrità triennio 2014-2016, adottato, conformemente alle linee guida contenute nella delibera Civit/Anac 50/2013. Il Piano è stato nuovamente aggiornato per il periodo 2015-2017 con delibera di Giunta n. 11 del 26/01/2015. Il Piano è stato rivisto per il periodo 2016-2018 con delibera di Giunta n. 9 del 29/01/2016. Il Piano è stato aggiornato per il periodo 2017-2019 con delibera n. 20 del 27/01/2017.

Il D.Lgs. 33 del 20/04/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” ha esteso ed approfondito le categorie di atti ed informazioni soggette ad obblighi di pubblicazione, e l'attuale programma è stato redatto in linea con le prescrizioni dello stesso decreto, aggiornato anche con le previsioni del D. Lgs. 97 del 25/05/2016 che ha modificato il Decreto n. 33/2013.

Nel sito camerale in apposita sezione sono pubblicati:

- i dati del Responsabile per la trasparenza e l'integrità,
- i dati del Responsabile per la prevenzione della corruzione,
- il Piano triennale di prevenzione della corruzione e Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2017-2019.

Il sito della CCIAA di Ravenna è stato adeguato alle previsioni del Piano triennale di prevenzione della corruzione e Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2017-2019.

## 5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

### 1. *Definizione ed assegnazione degli obiettivi, target e indicatori.*

Vengono coinvolti nel processo la Giunta, l'OIV, l'ufficio controllo di gestione, i dirigenti, i responsabili di area di posizione organizzativa ed alta professionalità e tutti gli uffici dell'Ente. La definizione degli obiettivi parte da quelli assegnati ai dirigenti, attraverso un processo che coinvolge l'intera struttura e che vede coinvolto tutto il personale allo scopo di pervenire ad una condivisione piena degli obiettivi e permettere a ciascun soggetto di individuare gli interventi necessari, i collegamenti e le sinergie che consentono di raggiungere il risultato atteso. Per tali motivi il percorso di costruzione e condivisione si ritiene più che adeguato; si possono invece rintracciare spazi di miglioramento nella definizione degli indicatori.

### 2. *Collegamento tra obiettivi e risorse.*

Vengono coinvolti l'ufficio bilancio e controllo di gestione, la Giunta, la dirigenza per la stesura del preventivo e dei budget direzionali, che allocano le risorse tra le aree di attività. In questa fase vengono coinvolte le commissioni camerali con rappresentanti del mondo economico locale. Il processo si ritiene adeguato.

### 3. *Monitoraggio in corso d'esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi.*

Viene effettuata una verifica semestrale dell'andamento delle attività, dell'utilizzo dei budget, delle incidenze delle principali voci di costo, presentate in Giunta con il coinvolgimento dell'OIV, anche per la valutazione di eventuali azioni correttive degli obiettivi. La modalità di verifica si ritiene adeguata.

### 4. *Misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale.*

Per l'adozione del sistema di misurazione e valutazione individuato dall'Ente sono stati coinvolti l'OIV, gli uffici studi e risorse informatiche, bilancio e controllo di gestione e risorse umane, la dirigenza, la Giunta; il sistema è stato illustrato al personale dipendente dell'Ente, anche per i riflessi che l'utilizzo del sistema ha sugli strumenti premianti. Il procedimento adottato si ritiene idoneo.

### 5. *Utilizzo dei sistemi premianti.*

Il sistema di valutazione e misurazione della performance prevede l'accesso agli strumenti premianti dopo aver effettuato le valutazioni. Sono state effettuate le valutazioni delle competenze e dei comportamenti del personale dipendente e del livello di raggiungimento degli obiettivi. Il procedimento adottato è coerente e adeguato.

### 6. *Rendicontazione dei risultati.*

Sono state effettuate le rendicontazioni sugli obiettivi degli uffici, degli incaricati di responsabilità di area di posizione organizzativa ed alta professionalità e dei dirigenti; sono stati rendicontati gli obiettivi operativi ed è stato verificato il raggiungimento degli obiettivi strategici; si è proceduto con le operazioni di chiusura del bilancio dell'esercizio, sono stati elaborati gli indicatori economico patrimoniali, di struttura e di processo, sono stati elaborati dati statistici ed economici in relazione allo scenario economico generale ed al territorio locale, è stata infine redatta la Relazione sulla performance. Tutti gli uffici camerali sono intervenuti nel processo di raccolta dei dati consuntivi, relativi alle attività svolte nel corso dell'anno:

- i responsabili di unità operativa semplice e complessa collaborano alla stesura delle informazioni sul raggiungimento degli obiettivi d'ufficio;
- i quadri sono coinvolti sulle rendicontazioni relative ai propri obiettivi individuali e a quelli degli uffici di competenza e sulla raccolta dei dati sulle attività svolte;

- i dirigenti sono coinvolti sulle rendicontazioni in relazione agli obiettivi individuali e sulle valutazioni del personale delle aree di competenza;
- gli uffici del servizio gestione patrimoniale e finanziaria e l'ufficio studi forniscono gli elementi necessari alla redazione della relazione e ne predispongono la stesura;
- l'Organismo indipendente di valutazione (OIV) supporta la Giunta per la valutazione dei dirigenti e verifica il livello di raggiungimento degli obiettivi degli uffici e valida la Relazione sulla performance;
- la Giunta effettua la valutazione del personale dirigente, la Giunta ed il Consiglio approvano la Relazione sulla performance in base alle rispettive competenze.

E' stata implementata la Giornata permanente della trasparenza on line che consente un ampio e continuo coinvolgimento degli stakeholder sulle tematiche della trasparenza. La scelta della Camera di commercio di Ravenna è stata quella di realizzare non incontri di tipo tradizionale, ma predisporre una apposita sezione del sito in cui vengono messi in evidenza contenuti informativi sui principali dati e atti di programmazione e controllo dell'Ente, ritenendo questa forma di comunicazione e informazione più efficace, economica ed in grado di raggiungere un elevato numero di utenti.

L'OIV ritiene tuttavia di suggerire all'Ente di verificare l'opportunità di strutturare eventi appositi, magari sfruttando momenti in cui i vari stakeholder sono presenti presso l'Ente stesso, per un coinvolgimento più attivo degli stakeholder.

## **6. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DELL'OIV**

Per quanto concerne le modalità attraverso le quali sono state effettuate le attività di verifica, l'OIV:

- ha analizzato i documenti inviati, anche su propria sollecitazione, dal Servizio gestione patrimoniale e finanziaria (il Supporto Tecnico Permanente dell'OIV);
- ha partecipato a riunioni e comunicato telefonicamente e via email con il Servizio gestione patrimoniale e finanziaria e con alcuni responsabili dei servizi;
- ha predisposto, sia presso la CCIAA di Ravenna sia presso il proprio domicilio fiscale, i verbali contenenti nota dell'istruttoria svolta.

Durante il periodo considerato, l'attività dell'OIV è stata svolta attraverso visite in loco della durata da 1 a 2 ore, ulteriori incontri sviluppati con supporto informatico o via telefono e attività di analisi in proprio.

Come riportato nei verbali redatti dall'OIV e nella corrispondenza con l'Ente da luglio 2016 alla data della presente relazione sono state effettuate le seguenti attività:

- verbale sul monitoraggio attività 2016 n. 7 del 8/07/2016,
- incontro presso la Cciao con gruppo di lavoro di componenti di Giunta e dirigenti il 24/01/2017 per definizione obiettivi 2017 e validazione indicatori con verbale n. 1 del 25/01/2017;
- validazione risultati 2016 con validazione risultati Posizioni organizzative e alta professionalità, uffici e validazione risultati dirigenti e progetti ex art. 15. co.5 CCNL 1999 con verbale n. 2 del 4/04/2017.
- verbale attestazione obblighi per la trasparenza n. 3 del 26/04/2017.

Entro il 31/12/2017 si prevedono le seguenti attività:

- verbale sulla relazione sul funzionamento del sistema di valutazione,
- verbale sulla validazione della relazione sulla performance 2016,
- proposte di miglioramento al sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa,
- collaborazione costante con il Responsabile della trasparenza per lo svolgimento delle attività di propria competenza in merito al Piano della trasparenza 2017-2019,
- controlli a campione,
- ogni altra attività espressamente prevista dalle norme di legge in vigore.

## 7. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Dall'analisi della documentazione relativa al ciclo della performance dell'anno 2016 è possibile individuare i punti di forza e i punti di debolezza come segue:

<b>Analisi del contesto</b>	<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
Collegamento analitico tra risorse e obiettivi strategici e operativi	Nel Piano performance 2016 il collegamento è stata operato, attraverso l'assegnazione al processo di riferimento e con assegnazione delle risorse di tipo promozionale.	Necessità un maggior dettaglio nel collegamento tra gli obiettivi e le risorse economiche; anche in considerazione dell'armonizzazione della contabilità pubblica e della annunciata revisione del Dpr 254/2005.
Definizione di obiettivi strategici e operativi	Buono il coinvolgimento di stakeholder interni	Perfezionare il sistema di definizione degli obiettivi a tutti i livelli dell'organizzazione, coinvolgendo in modo più attivo gli stakeholder esterni
Indicatori	Utilizzo del sistema Pareto che consente benchmarking con gli altri enti camerali	Potenziamento del sistema degli indicatori per un maggiore allineamento tra obiettivi, misure, processi, e risultati a tutti i livelli dell'organizzazione
Sistema di valutazione della performance	Sistema collaudato e flessibile in grado di recepire modifiche o integrazioni e di coinvolgere le diverse aree di attività dell'Ente	Implementare l'utilizzo del sistema come strumento per conoscere ed accrescere le potenzialità singole e di gruppo

Sono state indicate alcune azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance, contenute nel Piano della performance 2017-2019:

1	migliorare il coinvolgimento degli stakeholder nella fase di programmazione degli obiettivi di performance, dei relativi indicatori e target e nella definizione degli standard qualitativi dei servizi erogati dall'amministrazione, vedi commento al 2.1.3.a;
2	raccordare maggiormente gli aspetti quali-quantitativi ed economici ed i documenti programmatici attraverso spazi di confronto e negoziazione tra i soggetti interessati, vedi commento al 2.1.2.g e al 2.1.3.b;
3	mantenere l'aggiornamento sistematico e l'arricchimento della sezione "Amministrazione trasparente" del portale della Camera di commercio quale presupposto necessario per attuare l'accessibilità totale da parte di tutti i portatori di interesse, con particolare riguardo alla sfera della performance;
4	integrare completamente i sistemi informativi a supporto del ciclo della performance, sia nella fase di monitoraggio che di rendicontazione conclusiva;
5	perfezionare l'analisi del posizionamento (benchmarking) dell'amministrazione rispetto a Camere di commercio simili per dimensioni e caratteristiche analoghe (cluster omogeneo) al fine di valutare punti di forza e carenze da colmare, vedi commento al 2.7.a;
6	realizzare un sistema di diagnosi idoneo a valutare lo stato di salute/efficacia dei Sistemi di misurazione e valutazione della performance estendendo la valutazione a tutte le fasi del ciclo della performance, vedi commento al 2.1.1.b e al 2.1.1.c e al 2.1.2.f.

## **8. PARERE DI SINTESI FINALE DELL'OIV**

Oltre a quanto previsto in termini di valutazione dei punti di debolezza e delle principali azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance contenute nel PP 2017-2019 (cfr. sezione 7 di cui sopra), altre azioni che dovranno essere messe in atto dall'Amministrazione per il miglioramento complessivo del sistema di misurazione, trasparenza ed integrità riguardano:

1. il miglioramento da apportare alle infrastrutture informatiche al fine di rendere maggiormente efficace e fluido il ciclo di gestione della performance;
2. il miglioramento da apportare al sistema di gestione degli standard di qualità ed efficienza, anche partecipando, attraverso gli studi e le analisi di Unioncamere nazionale, al procedimento di definizione dei costi standard, anche in relazione alle nuove funzioni camerali di cui al D. Lgs. n. 219/2016.