



Camera di Commercio
Reggio Calabria



**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO
DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA ED
INTEGRITA' DEI CONTROLLI INTERNI**

ANNO 2018

**A cura dell'Organismo Indipendente di Valutazione collegiale¹
della Camera di commercio I.A.A. di Reggio Calabria**

¹ A tal proposito si chiarisce come lo scrivente OIV sia stato nominato a giugno 2018 e integrato con la sostituzione di un componente nel mese di settembre 2018 e, pertanto, abbia direttamente monitorato solo parte del ciclo della performance 2018.



INDICE E STRUTTURA DELLA RELAZIONE

1. PRESENTAZIONE E INDICE
2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE
 - 2.1 Performance organizzativa
 - 2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e *target*
 - 2.1.2 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa
 - 2.2 Performance individuale
 - 2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target
 - 2.2.2 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale
 - 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. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE
5. DEFINIZIONE E GESTIONE DI *STANDARD* DI QUALITÀ
6. COINVOLGIMENTO DEGLI *STAKEHOLDER*
7. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV
8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE
9. ALLEGATI



1. PRESENTAZIONE

La Relazione annuale sul funzionamento del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni rappresenta la sintesi del monitoraggio effettuato da parte dell'O.I.V. per l'anno in oggetto (situazione al 31-12-2018).

La Relazione viene redatta in attuazione dell'art. 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150 del 2009 e ss.mm. di cui al D. Lgs. 74/2017 e secondo le linee guida individuate nella Delibera n. 23 del 2013 "*Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli O.I.V. e alla Relazione degli O.I.V. sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni (art.14, comma 4, lettera a) del D.lgs. n. 150/2009)*".

Inoltre, la presente Relazione risponde ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza, tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato, così per come prescritto dalle Delibere ANAC N. 4/2012 e n. 23/2013 le quali, pur non applicandosi direttamente agli Enti Territoriali, possono comunque essere un parametro di riferimento per gli stessi.

Sotto un profilo generale, la Relazione riferisce sul funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance, nonché sugli adempimenti relativi alla trasparenza e all'integrità per l'anno 2018.

La Relazione rappresenta il momento di verifica della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e delle indicazioni emanate dall'A.N.AC. in relazione al nuovo sistema di valutazione delle amministrazioni pubbliche anche in virtù del ruolo di controllo di prima istanza relativamente alla conformità, appropriatezza ed effettività del ciclo, attribuito all'OIV.

Il presente documento fa riferimento ad una complessiva analisi svolta relativamente all'anno 2018 ed al primo trimestre del 2019 sulla scorta della documentazione resa accessibile in regime di trasparenza sul sito unitamente a quella messa di volta in volta a disposizione da parte della Struttura Tecnica Permanente (STP nel prosieguo).

2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il Ciclo della Performance 2018 ha visto l'applicazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa ed Individuale (SMVPOI) approvato con deliberazione di Giunta Camerale n. 104/2011, modificato con successiva Deliberazione n. 65/2014.

Tale sistema, conforme a quanto previsto dagli artt. 7 e 8 del D.Lgs. 150/2009, nello specifico, con riferimento alla misurazione e valutazione della performance organizzativa, consente di rilevare e misurare:

1. il grado di attuazione dei programmi e delle azioni attivate per il raggiungimento degli obiettivi programmati;
2. l'ottimizzazione delle risorse utilizzate;



3. la rilevazione della quantità dei servizi e delle prestazioni erogati;
4. il grado di soddisfacimento dei bisogni della collettività, tenuto conto degli outcome programmati, dei servizi e delle attività resi agli stakeholders in considerazione, anche, delle esigenze scaturite da indagini di customer satisfaction.

Si precisa come nel corso del 2018 Unioncamere ha attivato i tavoli di lavoro con il Dipartimento Funzione Pubblica per l'elaborazione delle linee guida nazionali per l'aggiornamento dei Sistemi di misurazione e valutazione delle performance alla riforma Madia e decreto attuativo n. 74/2017; tali linee guida sono state rilasciate nel mese di novembre e nel mese di Dicembre esaminate dallo scrivente organismo. L'adeguamento del SMVP è avvenuto nel mese di febbraio 2019.

Il processo di monitoraggio dello stato di avanzamento degli obiettivi ai fini della valutazione avviene con cadenza semestrale e prevede un attivo coinvolgimento dell'OIV. I relativi esiti sono stati notificati al Presidente ed al Segretario Generale.

Con riferimento alla misurazione e valutazione della performance individuale, nell'ambito del sopra citato sistema di misurazione vengono fissate le procedure per valutare e premiare la performance individuale dei dipendenti che, formalizzata in apposite schede individuali, risulta strettamente correlata, sulla base di specifici indicatori, al grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al Segretario Generale, al personale dirigente e non dirigente con posizione organizzativa.

2.1 Performance organizzativa

La misurazione della performance complessiva dell'Ente consente una sintetica valutazione dei fenomeni aggregati, utile sia ai fini di indirizzo strategico delle attività future sia come strumento di benchmarking con le altre Camere o Enti.

La CCIAA di Reggio Calabria nel definire il proprio perimetro di misurazione e valutazione ha adottato un approccio di "sistema allargato" includendo nel suo sistema, anche l'Azienda Speciale In.Form.A.

Punti di attenzione

L'utilizzo della Metodologia Balance Scorecard (di seguito BSC) ha avviato un percorso nell'ottica della completezza, trasversalità e sistematicità alla misurazione anche attraverso l'integrazione di ulteriori strumenti di rilevazione.

La metodologia descritta trova la sua concretizzazione nel Piano che sviluppa gli obiettivi strategici a partire dalla Mappa Strategica, a cascata sugli obiettivi assegnati alle aree dirigenziali, e agli obiettivi operativi a livello di Unità Operativa e individuale.

Si rileva che tale approccio in fase di aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione è stato sostituito dal Quadro logico.

Per gli approfondimenti si fa riferimento all'allegato n. 1 *"Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente"* della delibera ANAC n. 23 del 16 aprile 2013.



2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target

La misurazione della performance organizzativa si svolge attraverso processi quantitativi di rilevazione tramite opportuni indicatori, e processi qualitativi di verifica dell' idoneità di tali indicatori a rappresentare il fenomeno osservato.

Per ogni "area strategica" risultano individuati degli obiettivi strategici e per ciascuno di essi uno o più indicatori, con correlati target per ciascuno dei tre anni di Piano.

Il SMVP si integra con il sistema di programmazione e controllo in quanto ciascun obiettivo definito in fase di programmazione è reso misurabile tramite l' introduzione di opportuni indicatori (di efficienza, efficacia, di qualità, economico-finanziari e di outcome).

Come giudizio a carattere generale lo scrivente Organismo conferma come il SMVP adottato dalla CCIAA di Reggio Calabria rispetti in larga misura i cosiddetti criteri minimi richiesti dall' A.N.AC.: gli obiettivi, infatti, sono definiti in modo chiaro, come chiara è la specificazione del loro legame con indicatori e target; la rilevazione della performance stessa, poi, avviene secondo la frequenza e le modalità stabilite per il monitoraggio mediante il cruscotto degli indicatori.

2.1.2 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa

Il processo di valutazione e misurazione della performance si compone di 3 fasi principali:

- approvazione del Piano della Performance e individuazione degli indicatori di misurazione delle performance organizzative;
- verifica intermedia circa l' andamento della performance (sia organizzativa che individuale);
- verifica del raggiungimento degli obiettivi di fine anno.

Relativamente al primo punto il Piano della Performance 2018-20 è stato regolarmente approvato in data 31 gennaio 2018 con Deliberazione Camerale n. 6.

Per quanto concerne invece la fase della misurazione, partendo dagli obiettivi strategici ottenuti per declinazione dalla propria vision l' Ente perviene ad un monitoraggio periodico a cura del dirigente con riferimento ai responsabili di unità operativa e di questi ultimi sui singoli dipendenti.

Il sistema di monitoraggio per l' individuazione di eventuali azioni correttive, risulta strutturato su una valutazione in itinere che si affianca a quella finale "a consuntivo".

Su base semestrale, il SMVP prevede una "verifica intermedia" (da condurre entro il mese di luglio) con riferimento all' andamento della performance.

Anche nel corso dell' esercizio 2018, in occasione della verifica intermedia oltre a valutare la congruità e raggiungibilità degli obiettivi individuali assegnati ai singoli dipendenti è stato fatto uno sforzo di consuntivazione di tutti gli obiettivi definiti nel Piano Performance 2018-20. Ciò al fine realizzare una variance analysis e misurare, per ciascun obiettivo, la percentuale di realizzazione in itinere, con riferimento alla metà dell' anno (30/06/2018).

In questo modo è stato possibile offrire utili indicazioni ai responsabili di ciascuno dei servizi, per attuare eventuali misure correttive in vista del pieno raggiungimento della performance organizzativa di Ente.



E' stata utilizzata la seguente procedura coinvolgendo la Struttura permanente di supporto.

- ✓ Obiettivi di performance organizzativa: è stato predisposto un file excel relativo rispettivamente agli Obiettivi Strategici (O.S.) ed agli Obiettivi Operativi (O.O.) e per ciascun obiettivo è stato richiesto di affiancare al target annuale fissato per il 2018, il risultato consuntivato al 30.06.2018;
- ✓ Obiettivi di performance individuale: i responsabili di servizio hanno monitorato internamente il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al personale camerale.

Tutto ciò rappresentando un elemento a supporto dell'elaborazione del nuovo Piano della performance 2018-20 il quale è stato, quindi, elaborato sulla scorta dei risultati raggiunti per ciascuno degli obiettivi (sia strategici che operativi) in termini di grado di raggiungimento del target fissato per ogni indicatore.

Nel complesso, pertanto, questa modalità di misurazione della performance organizzativa può essere considerata adeguata a soddisfare i fabbisogni informativi del Sistema della performance, ove soprattutto si tenga conto del grado di tempestività e di affidabilità dei dati utilizzati, e della frequenza nei monitoraggi.

2.2 Performance individuale

Anche in questo caso si ritiene di esprimere il giudizio di complessiva adeguatezza sul SMVP individuale.

La misurazione e valutazione della performance individuale costituisce un livello di valutazione complementare a quello di valutazione della performance organizzativa.

La performance viene valutata per le seguenti categorie:

- Segretario Generale;
- Posizioni organizzative/ Alte Professionalità;
- Dipendenti.

2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Nell'ambito del Piano Performance 2018-20 sono dettagliati, per ciascuna Area Strategica, i diversi Obiettivi Strategici ed i conseguenti Piani Operativi, con proprio budget assegnato. Ciascun Piano Operativo è articolato nei relativi Obiettivi Operativi, Azioni e Target attesi, con assegnato il peso per il calcolo complessivo della performance di ciascuna azione e le strutture responsabili del conseguimento degli stessi target.

Il Segretario Generale, con proprio provvedimento, ha provveduto ad assegnare ai responsabili delle posizioni organizzative di diretta responsabilità gli obiettivi di competenza. Si precisa come tale attività è stata svolta sia con riferimento alle AP/PO che al personale non dirigente mentre non c'è personale con qualifica di dirigente di seconda fascia.

I responsabili di settore e di servizio hanno successivamente assegnato a tutto il personale gli obiettivi individuali tramite colloquio con il valutatore.



L' OIV ha proceduto alla verifica dello svolgimento del processo di assegnazione degli obiettivi attraverso colloqui o con il Segretario Generale con riferimento agli obiettivi individuali assegnati che risultano coerenti con i requisiti previsti dal sistema di misurazione e valutazione (chiarezza, misurabilità, condivisione).

2.2.2 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale

Il processo di misurazione e valutazione individuale prevede un'articolazione in tre fasi principali:

- assegnazione degli obiettivi a inizio anno;
- monitoraggio continuo delle performance dei dipendenti;
- valutazione degli obiettivi a fine anno e comunicazione dei risultati.

Seguendo tale percorso si giunge alla valutazione della performance individuale, basata appunto sul raggiungimento per la maggioranza degli obiettivi individuali, di predeterminati target in relazione agli indicatori definiti per ciascuna azione, nonché integrata con un sistema di pesatura che garantisce maggiore equità nel riconoscimento della premialità.

La performance individuale del personale tiene conto dei seguenti aspetti di valutazione:

- *Capacità professionali*: intesa come insieme di conoscenze, competenze, atteggiamenti e attitudini, qualità professionali che le persone sono in grado di mettere in gioco operando sui processi operativi della Camera;
- *Risultati delle prestazioni*: intesi come risultati che le persone conseguono lavorando nell'ambito delle molteplici attività operative, in relazione agli obiettivi definiti con il Piano della Performance a inizio anno per assicurare un costante miglioramento dei servizi.

A seguito della valutazione, il Sistema prevede la restituzione di un feedback al valutato con spazio anche per eventuali procedure conciliative.

In definitiva si ritiene adeguata alla ratio del D.lgs. 150/09 la metodologia sviluppata e applicata dalla CCIAA di Reggio Calabria per la misurazione e valutazione della performance individuale; appaiano, infatti, rispettati i principi fondamentali della condivisione e comunicazione ai diversi livelli organizzativi della suddetta metodologia, nonché del legame diretto tra processo di valutazione ed erogazione dell'incentivante.

2.4 Infrastruttura di supporto

L'attuazione del ciclo della performance si avvale del supporto dei sistemi utilizzati dalla Camera per gestire la contabilità generale ed il controllo di gestione (tra i quali il sistema *Pareto*), oltre che di una serie di sistemi per la gestione dei servizi all'utenza (tra i quali il sistema *Priamo*, per la rilevazione dei tempi medi di evasione delle pratiche ed il sistema *Scriba* per l'evasione pratiche anni precedenti, entrambi di Infocamere).

E' poi in uso un sistema di *Customer Relationship Management (CRM)* per il coinvolgimento di imprese/consulenti e soggetti privati nelle attività comunicative della Camera.



Gran parte del sistema informatico a supporto del processo di misurazione e valutazione della performance è rappresentato, comunque, da fogli di calcolo excel e word, dove possibile alimentati non direttamente dai soggetti preposti al Sistema della Performance ma tramite i diversi applicativi a supporto del monitoraggio gestionale.

Grazie a questi fogli di calcolo vengono elaborati specifici file per il controllo della performance, con le difficoltà del caso correlate alla consistency dei dati. Dati che, così come le rielaborazioni predisposte internamente dagli uffici preposti, vengono utilizzati ai fini del controllo strategico.

2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Il SMVP attraverso il monitoraggio periodico dei risultati riscontrati rispetto agli obiettivi attesi consente di adottare i necessari interventi correttivi; l'analisi degli scostamenti tra quanto rilevato ex post e quanto definito in fase di programmazione, infatti, permette di effettuare la valutazione della performance organizzativa.

Tale monitoraggio, attraverso l'elaborazione dei dati raccolti in appositi report, rappresenta un importante anello di congiunzione tra la fase di rendicontazione (che trova formalizzazione nella Relazione sulla Performance) e la programmazione del ciclo dell'esercizio successivo.

Tale fase intermedia pertanto garantisce effettiva ciclicità al ciclo della performance fornendo un adeguato flusso informativo a supporto del processo decisionale.

La verifica intermedia ha avuto regolare svolgimento con una prima richiesta dei dati nel mese di agosto e successivamente con l'analisi degli stessi dati da parte dell'OIV nel mese di novembre. Tale ritardo è ascrivibile alla formale costituzione dell'OIV.

Punti di attenzione

Questo OIV, con funzione di audit sul processo si riserva, comunque, di effettuare ulteriori indagini e di esaminare la Relazione sulla Performance per l'anno 2018 (non appena sarà stata elaborata dall'Ente) prima di dare piena conferma che i meccanismi di feed-back siano in grado di supportare l'Organo di indirizzo politico-amministrativo e la dirigenza di vertice agevolando l'assunzione delle decisioni di tipo strategico ed operativo nell'ottica del miglioramento della performance organizzativa e/o individuale: le indicazioni raccolte fino a questo momento sembrano indirizzare il giudizio dell'OIV in tale direzione.

Resta comunque valido quanto detto circa la difficoltà a misurare la performance organizzativa nel suo complesso (outcome, output, efficienza, etc.) rilevando i dati di benchmarking (ad esempio per confrontare il livello delle performance raggiunte da più Camere di commercio relativamente a un determinato ambito).

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

Nel definire e implementare il SMVP così come richiesto dal D.lgs. 150/09, l'Ente ha cercato in primo luogo di sistematizzare tutte le attività e gli strumenti già in uso all'interno della struttura, adottati in



ottemperanza a quanto richiesto dal DPR 254/05, e precedenti dettati normativi, o perché rispondenti alle “buone prassi” derivanti dalla disciplina economico aziendale.

Il DPR 254/05, “Regolamento concernente la gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio” ha rappresentato un punto importante di cambiamento nella realtà camerale in quanto ha introdotto, seppur in maniera meno organica, un primo impianto metodologico volto all’adozione negli Enti Camerali di logiche e strumenti di tipo aziendalistico quali:

- l’adozione di un processo articolato di programmazione, controllo e valutazione (art.4, 5, 35, 36);
- la programmazione delle risorse in ottica economica attraverso il preventivo annuale ed il budget direzionale (art.6, 7, 8, 9, 10);
- sistemi e procedure relativi alle rendicontazione economica (art.24, 28);
- modelli di contabilità analitica (art.9, 28);
- metodologie di valutazione e controllo strategico (art.35);
- sistemi di valutazione della dirigenza (art.35).

Il SMVP prevede un monitoraggio semestrale dello stato di attuazione del piano della performance. Nel ciclo della performance si inserisce il monitoraggio continuo sull’utilizzo delle risorse svolto dall’Ufficio contabilità che fornisce informazioni necessarie e tempestive per la gestione operativa.

Il sistema ha dimostrato di poter essere di supporto al processo di feed-back svolto nella seconda parte dell’esercizio in sede di aggiornamento del preventivo e del budget direzionale e di poter adeguatamente accompagnare la ridefinizione di obiettivi e target ai vari livelli di programmazione.

La sequenza dei vari adempimenti inerenti la formazione del bilancio risulta coerente con il ciclo della performance in modo da consentire un’integrazione tra i medesimi cicli.

Si ritiene che le soluzioni organizzative adottate dall’amministrazione camerale siano complessivamente in grado di garantire integrazione e coordinamento tra oggetti, tempi e contenuti tra il processo di programmazione economico-finanziaria e quello del ciclo della performance.

L’allora CiVIT ha evidenziato (Delibere 112/2010 e 1/2012) l’opportunità di avviare la predisposizione del Piano della Performance, nella parte di definizione degli obiettivi e dei relativi indicatori, in coincidenza con la fase di predisposizione del bilancio: l’elaborazione vera e propria del Piano, pertanto, è conseguente al ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio, per terminare con la sua approvazione e pubblicazione entro il 31 gennaio.

Il processo seguito dalla CCIAA di Reggio Calabria sembra rispondere a tale impostazione: l’approvazione della RPP, nel mese di dicembre, attiva da quel momento fino al mese di dicembre l’aggiornamento dell’Albero della performance, la traduzione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e successivamente della programmazione annuale nel Budget Direzionale; ma è appunto nel mese di dicembre, e quindi in un’ottica di integrazione con il ciclo del bilancio e della programmazione economico-finanziaria, che si definisce nei suoi elementi essenziali la struttura del Piano della

Performance - e si mettono “a sistema” le informazioni derivanti dalle fasi precedenti - il quale viene poi materialmente predisposto e approvato entro il termine stabilito.

Punti di attenzione

Resta il fatto che tutti i documenti del ciclo sono elaborati su file word/excel, e che si rileva l’opportunità di utilizzare un sistema informativo specifico per la rilevazione dei dati, mantenendo comunque tale processo di agevole gestione.

La piena integrazione tra il sistema di controlli interno e il ciclo della performance si avrà solo con l’introduzione di uno specifico applicativo informatico per la redazione ed il monitoraggio del Ciclo della Performance.

4. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L’INTEGRITÀ E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

L’importanza del concetto di trasparenza emerge chiaramente dal D.Lgs. 150/2009 e nell’attività dell’A.N.AC. essendo uno dei capisaldi (insieme a performance e premialità) dell’intera riforma. Si tratta di una dimensione essenziale, insieme all’accessibilità, tempestività, ed efficacia per misurare, tramite opportuni indicatori, la qualità dei servizi erogati dall’Ente.

La CCIAA di Reggio Calabria, nel SMVP non ha dedicato una specifica sezione alla trasparenza totale del sistema ed alla sua applicazione.

Tenendo conto delle novità introdotte dalla normativa (ed in particolare dall’art. 10 del D.lgs. 33/2013 e dell’art.1 della L.190/2012 che prevede che il Piano Triennale Anticorruzione debba essere aggiornato entro il 31 gennaio di ogni anno tenendo conto dei nuovi obiettivi strategici posti dagli organi di vertice, delle modifiche normative e di quanto definito dall’A.N.AC.) la Giunta camerale con deliberazione n. 7 del 31/01/2018 ha poi approvato il *Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2018-20*.

Tale documento risulta redatto sulla base della vigente disposizione di cui all’art. 1 Comma 7 L. n.190/2012 come modificata dal D.Lgs. n. 97/2016 che sancisce l’unificazione in capo ad un solo soggetto dell’incarico di Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) quale diretta conseguenza della soppressione del Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità (PTTI).

Il lavoro sinergico effettuato svolto in maniera congiunta sulla revisione del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2018-20 e sul Piano della Performance 2018-20, ha portato ad una maggiore integrazione garantendo un allineamento tra il raggiungimento della performance organizzativa (e, a cascata, individuale) ed il perseguimento dei fondamentali obblighi di trasparenza ed integrità.

Cosa dimostrata dal fatto che il Piano della Performance 2018-20, nell’ambito dell’Area 3 abbia individuato un Obiettivo Strategico (O.S.) III.2 “*Comunicare efficacemente e garantire la trasparenza*” e due obiettivi operativi “*comunicare efficacemente e garantire l’assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza ed anticorruzione*” e “*attività organizzative per la realizzazione di seminari formativi in materia di anticorruzione e trasparenza destinati a tutto il personale*”.



Per quanto concerne le diverse categorie di obblighi in tema di trasparenza, i relativi dati sono disponibili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale nella sottocartella “Altri contenuti - Prevenzione della Corruzione” dove sono presenti i riferimenti del responsabile della prevenzione della corruzione, tutti i Piani Triennali per la Prevenzione della Corruzione.

Si certifica come, in data 23 novembre 2018, sia stata regolarmente svolta la 6° Giornata della Trasparenza, la cui documentazione è disponibile online sulla pagina dedicata.

Per questo insieme di ragioni, il redigente Organismo esprime una valutazione di adeguatezza sul funzionamento dei sistemi informativi e informatici che supportano la pubblicazione dei dati, sulla ripartizione delle competenze tra i diversi soggetti che concorrono ad essa, nonché sul relativo sistema di monitoraggio.

5. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ'

Con riguardo agli standard di qualità, per la definizione degli stessi l'Ente Camerale ha implementato il Piano della Performance inserendo specifici indicatori di monitoraggio riguardanti l'efficacia, l'efficienza, la tempestività e l'accessibilità dei servizi. Nel piano della performance anno 2018/20 l'Ente ha individuato uno specifico obiettivo operativo “comunicare le qualità nel migliorare la relazionalità con gli stakeholders” tramite il quale si persegue il mantenimento del sistema di gestione della qualità per il settore anagrafico, regolazione del mercato e per l'ufficio diritto annuale ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Inoltre l'Ente Camerale ha già istituito alcuni anni fa la c.d. “*Carta dei Servizi*”, che definisce gli standard qualitativi per ogni servizio svolto (descrivendo ogni attività svolta, individuando a chi è dedicato il servizio, a cosa serve, fornendo consigli agli utenti ed individuando i contatti del referente).

Punti di attenzione

Sarebbe opportuno intervenire aggiornando gli standard di qualità eventualmente collegandoli al sistema di rilevazione Pareto.

6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Concreto e fattivo è stato il coinvolgimento degli stakeholders, con momenti di confronto e coinvolgimento che rendono “partecipata” la pianificazione strategica dell'Ente.

Vi è una mappa di massima che individua i soggetti da coinvolgere anche nelle “giornate della trasparenza” nel corso delle quali, inviate le associazioni di categoria, i professionisti, gli imprenditori dei diversi settori, l'Ente ha spiegato il senso della pianificazione strategica rendendosi disponibile ad indirizzare la propria azione in maniera sinergica rispetto all'azione degli altri player che operano sul territorio provinciale al fine di rispondere alle istanze sottoposte.

All'incontro sono stati chiamati ad intervenire, tramite invito diretto nonché mediante altre forme di pubblicità (sul sito istituzionale ed anche tramite appositi avvisi e comuni, azione agli organi di stampa) i

componenti degli Organi Camerali, i Presidenti e i Direttori delle Associazioni delle categorie imprenditoriali e dei Consorzi Fidi, i Presidenti degli Ordini Professionali, e tutti gli operatori economici.

La Camera si è adoperata per favorire un allargamento della platea coinvolta.

In sede di pianificazione strategica, la CCIAA di Reggio Calabria ha tenuto conto degli atti di programmazione degli attori istituzionali operanti sul territorio provinciali sottoscrivendo numerose convenzioni ed accordi con i diversi soggetti istituzionali coinvolti nello sviluppo economico del territorio.

In sede di pianificazione strategica si tiene conto di come le imprese e gli altri stakeholders percepiscono la Camera di commercio in termini di qualità.

7. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV

Nel 2018 lo scrivente Organismo si è insediato a giugno 2018 ed uno dei membri è stato sostituito a novembre dello stesso anno.

Ciò premesso l'OIV attesta di aver svolto, le seguenti principali attività:

- ✓ esaminato il Piano della Performance 2018-20 ed il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2018-20 predisposti dall'Ente;
- ✓ preso visione dei documenti (verbali, relazioni, attestazioni) redatti dal precedente OIV;
- ✓ interagito costantemente con la STP attraverso incontri periodici e continuo scambio di informazioni svolgendo attività di audit sul corretto adempimento rispetto alla normativa in merito di aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente;
- ✓ preso in esame detta Relazione sulla Performance 2017 approvata dall'Amministrazione fornendo la relativa validazione protocollata in data 21 giugno 2018 ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. c), del D. Lgs. n. 150/2009 e successive delibere n. 4/2012, n. 5/2012.

Ciò sulla base degli accertamenti che ha ritenuto opportuno nella fattispecie e delle motivate conclusioni raggiunte su ciascuno dei punti esaminati, contenute in apposite sezioni delle carte di lavoro conservate presso la STP.

La struttura tecnica di supporto ha periodicamente consegnato all'OIV tutta la documentazione necessaria a svolgere le proprie mansioni.

Lo scrivente Organismo ha quindi effettuato un monitoraggio lungo tutto il ciclo della performance svoltosi nel 2018 attraverso:

- riunioni periodiche con il vertice amministrativo e dirigenziale;
- acquisizione e vaglio di documentazione.

L'attività di verifica, in buona sostanza, ha avuto natura documentale. In ragione però della particolare specificità, o rilevante complessità di alcuni oggetti del monitoraggio, numerosi sono stati anche i momenti di riscontro diretto mediante ad esempio interviste con dipendenti o dirigenti, partecipazione a gruppi di lavoro, ecc.



L'OIV tiene a sottolineare che l'efficacia del processo di monitoraggio da lui stesso svolto è dipesa non solo dalle attività di verifica fin qui descritte, ma anche dalla loro integrazione con un'intensa e proficua collaborazione con l'Ente camerale, in particolare con la Dirigenza, il Responsabile della Trasparenza e dell'Anticorruzione e la STP, sia pure nel rispetto reciproco dei principi di indipendenza ed imparzialità.

Questa collaborazione, ad esempio, ha consentito all'OIV di ricevere in maniera puntuale e costante il flusso di documenti e di informazioni necessario a svolgere le proprie mansioni. Nel complesso, perciò, il monitoraggio sul funzionamento del Sistema della performance ha impegnato l'OIV - ovviamente non in maniera continuativa bensì sulla base di momenti di verifica periodici e predefiniti, orientativamente a cadenza mensile - per l'intero periodo fin qui trascorso dal conferimento dell'incarico.

8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

Lo scrivente Organismo, nel corso delle valutazioni riferite ai vari ambiti esaminati nella presente Relazione, ha evidenziato in corso d'opera eventuali criticità rilevate e soluzioni per il loro superamento, condividendo con l'Ente gli ambiti di sviluppo.

La stessa delibera n.89/2010, del resto, individua le diverse "*Fasi di maturità dei Sistemi di misurazione*" proponendo un percorso di miglioramento per il loro sviluppo, utilizzo e revisione al fine di contribuire alla strutturazione di Sistemi di misurazione più "robusti", ma soprattutto favorire la trasparenza, l'accountability e la qualità dei servizi erogati dalle amministrazioni.

La CCIAA di Reggio Calabria, grazie all'esperienza maturata in questi anni, ha portato avanti il percorso di miglioramento recependo ormai chiaramente il ruolo centrale che la gestione del *ciclo della performance* riveste, e sempre di più rivestirà nel rapporto tra la P.A. ed i cittadini.

Nel rimandare alla lettura delle singole sezioni del documento per approfondire criticità rilevate e possibili azioni di miglioramento, si esprime complessivamente un giudizio positivo sui risultati raggiunti dalla CCIAA nella messa a regime del proprio Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, ed auspica di poter proseguire nel modus operandi consistente nel confronto costruttivo e sistematico con l'Organo di indirizzo politico-amministrativo, la Dirigenza di vertice e la STP.

9. DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO

E' stato compilato l'Allegato 1 alla Delibera ANAC 23/2013 "Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente", che è depositato agli atti dell'Organismo.

Reggio Calabria, 16 aprile 2019

F.to Il Presidente, Prof. Ubaldo Comite

F.to Dott.ssa Laura Nardo

F.to Dott. Luigi Lavecchia