



RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI

2019

PRESENTAZIONE

La “Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni” (di seguito Relazione) costituisce l’output finale dell’attività di monitoraggio svolta da parte dell’Organismo Indipendente di Valutazione (di seguito OIV) sul corretto funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni adottato dall’Ente e rappresenta un importante strumento del processo di miglioramento continuo previsto dalla normativa di riferimento.

I contenuti della Relazione, articolati sulla base di quanto previsto dall’art. 14 c.4 lettera a) del D.Lgs. 150/2009, rispondono a principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza, tracciabilità e verificabilità dei contenuti e tengono conto di quanto indicato nelle delibere n. 4/2012 e n. 23/2013 della Civit/Anac.

La presente Relazione è trasmessa al Presidente, alla Giunta, quale Organo di indirizzo politico-amministrativo della Camera di commercio, per conoscenza al Segretario Generale, quale Responsabile della Trasparenza dell’Ente, ed è pubblicata nel sito istituzionale nella sezione “Amministrazione trasparente”.

INDICE

1. PROGRAMMAZIONE STRATEGICA E OPERATIVA	3
2. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI, ASSEGNAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ E MONITORAGGIO	3
3. SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE	4
4. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	5
5. CONTROLLO STRATEGICO.....	6
6. VALIDAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI.....	6
7. DIFFERENZIAZIONE DELLE VALUTAZIONI	6
8. VALUTAZIONI DELL'UTENZA SUI SERVIZI EROGATI	7
9. TRASPARENZA.....	8
10. SISTEMI INFORMATIVI	9
11. PROPOSTE E RACCOMANDAZIONI.....	9

1. PROGRAMMAZIONE STRATEGICA E OPERATIVA

In merito al processo di programmazione strategica e operativa, l'OIV dà atto del corretto svolgimento del ciclo di pianificazione e programmazione e della performance 2019 e nell'adozione dei documenti relativi.

Per una corretta interpretazione della tabella di sintesi sotto riportata, va evidenziato che il ciclo della performance 2019 ha tenuto conto della straordinarietà della situazione determinata da numerosi fattori che hanno reso necessaria l'adozione posticipata del Piano performance rispetto al termine del 31 gennaio previsto dalla normativa: l'entrata in vigore del D.Lgs. n. 74 del 2017, l'entrata in vigore del CCNL "Funzioni locali 2016-2018", l'uscita delle Linee Guida sui SMVP elaborate da Unioncamere con la collaborazione del Dipartimento della Funzione pubblica e diffuse in novembre 2018, l'adozione dell'organigramma e del funzionigramma definitivi della Camera di commercio della Romagna – Forlì-Cesena e Rimini e l'avvio nell'adozione di un nuovo Sistema informativo (Integra di Unioncamere). Motivazioni regolarmente comunicate al Dipartimento della Funzione Pubblica come previsto dalla nota circolare del 980 del 9/1/2019.

- | | |
|------------|---|
| 06/06/2017 | ▪ Approvazione del Programma pluriennale per il mandato 2016-2021 (DC n. 18) |
| 30/10/2018 | ▪ Approvazione della Relazione previsionale e programmatica - orizzonte temporale 2019 - 2021 (DC n. 16) |
| 18/12/2018 | ▪ Approvazione del Bilancio preventivo 2019 (DC n. 22)
▪ Approvazione del Budget direzionale 2019 (DG n. 113) |
| 07/05/2019 | ▪ Approvazione del Sistema di misurazione e valutazione 2019 (DG n. 25)
▪ Approvazione del Piano della performance 2019 - orizzonte temporale 2019-2021 (DG n. 26) |
| 28/05/2020 | ▪ Relazione performance 2019 - orizzonte temporale 2019-2020 (DG n. 47) |

2. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI, ASSEGNAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ E MONITORAGGIO

L'OIV dà atto che, coerentemente con le Aree e le Linee strategiche definite nel Programma pluriennale per il mandato 2016-2021 e con la relativa Relazione Previsionale e Programmatica 2019, la Camera di commercio ha individuato in modo analitico all'interno del Piano della performance 2019, nel quale sono confluiti anche gli indicatori per missioni e programmi di spesa inseriti nel P.I.R.A. - Piano degli indicatori e risultati attesi contenuto nel Bilancio, gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi da perseguire esplicitando in modo chiaro ed adeguato i relativi indicatori e target anche di tipo numerico.

A seguito quindi dell'approvazione della Relazione previsionale e programmatica, del Bilancio preventivo e del Piano performance 2019, la Camera ha attivato tempestivamente l'assegnazione degli obiettivi e delle risorse attraverso i seguenti strumenti:

- individuazione degli obiettivi strategici da presidiare a cura delle diverse Aree Dirigenziali e del Direttore dell'Azienda speciale CISE con l'approvazione della Relazione previsionale e programmatica 2019;
- assegnazione delle risorse alle diverse Aree Dirigenziali con l'approvazione del Budget direzionale 2019;
- assegnazione delle aree di risultato e dei

parametri di valutazione della Performance individuale al Segretario generale nonché Dirigente dell'Area 1 con l'approvazione del Piano performance 2019;

- assegnazione delle aree di risultato e dei parametri di valutazione della Performance individuale alla Dirigente, alle Posizioni organizzative e al restante personale con atti del Segretario generale.

Obiettivi e risultati attesi sono stati, inoltre, oggetto di illustrazione al Personale negli incontri svoltisi in data 23/5 a Rimini e 27/5 a Forlì.

La programmazione è stata quindi correttamente avviata con la formale assegnazione di risorse e responsabilità a tutti i livelli della struttura organizzativa e con un'adeguata informazione e coinvolgimento del personale nella mission e vision dell'Ente.

A fine ciclo, con la Relazione sulla performance 2019 e i relativi allegati tecnici è stata data completa ed adeguata rappresentazione all'articolazione delle performance organizzativa e individuale consentendo l'analisi dei risultati sia strategici che operativi rispetto ai target prefissati in sede previsionale.

L'OIV prende atto che l'intero ciclo di gestione della performance è stato complessivamente improntato alla ricerca di specifiche e tempestive soluzioni affinché gli obiettivi pianificati, come è interesse dell'Ente, fossero effettivamente raggiunti.

3. SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

Il Sistema di misurazione e valutazione delle performance (di seguito SMVP), uno degli elementi essenziali del ciclo della performance così come previsto dal D.Lgs. n.150/2009 e s.m.i., rappresenta per l'Ente uno strumento strategico per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e la crescita delle professionalità.

Nel 2019 la Camera, previo parere vincolante dell'OIV, ha adottato il SMVP con delibera di Giunta n.25 del 7/5/2019 aggiornando l'insieme delle metodologie, delle modalità operative, delle azioni, dei processi e degli strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e individuale sulla base delle Linee guida elaborate da Unioncamere con la collaborazione del Dipartimento della Funzione Pubblica e diffuse in novembre 2018.

Nel SMVP 2019 sono stati definiti a livello generale i seguenti aspetti: dimensioni della performance, elementi di base del sistema, fasi del processo, attori coinvolti e adempimenti relativi. In relazione alla Performance organizzativa sono stati esplicitati: criteri di definizione di obiettivi indicatori e target, monitoraggio intermedio e misurazione finale, valutazione, fasi attori e tempi del processo di misurazione e valutazione.

In merito alla Performance individuale sono stati individuati: requisiti e principi, criteri e fattori di valutazione del personale con riferimento a: Segretario generale e Responsabile di Staff, Dirigenti di Area, Posizioni organizzative / Alte professionalità, Personale di categoria D non PO, Personale di categoria C categoria B3 e categoria B1, processo di valutazione della performance individuale, procedure di conciliazione raccordo e integrazione con i documenti e i sistemi di pianificazione programmazione e controllo, adozione e revisione del sistema di misurazione e valutazione e straordinarietà del ciclo 2019.

Complessivamente, il SMVP adottato per l'anno 2019 è stato definito quindi, nella sua struttura e nei suoi contenuti, in modo da rappresentare gli ambiti della performance previsti dal D.Lgs. n.150/2009 e dalle Linee guida specifiche di Unioncamere in materia di misurazione e valutazione della performance organizzativa e

individuale del Segretario Generale, dei Dirigenti, delle Posizioni organizzative e del restante personale.

Al SMVP 2019 sono state inoltre allegare schede analitiche per la pianificazione e programmazione degli obiettivi e per la misurazione e valutazione della performance individuale del Segretario Generale, dei Dirigenti, delle Posizioni organizzative e delle varie categorie di Personale che tengono conto sia del raggiungimento dei risultati che del comportamento.

L'OIV dà atto che in sede di Relazione performance 2019 è stata effettuata una rendicontazione della performance organizzativa chiara e completa attraverso la sua rappresentazione sintetica in un albero con cascading completo e dettagliata con schede descrittive per tutti gli obiettivi strategici e operativi, di gruppo e assegnati a specifiche figure. La rendicontazione delle performance individuali afferenti alla figura di vertice, alle aree dirigenziali, alle aree di Posizione organizzativa e di ciascun dipendente è stata adeguatamente rappresentata dalle schede di misurazione e valutazione di ciascun dipendente, tutte correttamente predisposte sulla base dei principi e dei criteri del SMVP adottato.

4. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In merito alla performance organizzativa, così come definita dal SMVP adottato dalla Camera per il 2019 al quale per ragioni di sintesi si fa riferimento, va evidenziato che alla misurazione della stessa si è proceduto attraverso l'analisi del raggiungimento degli obiettivi che discendono dalle Aree e dalle Linee strategiche definite dal Consiglio camerale nei vari documenti via via adottati e in precedenza già citati .

In particolare, la performance organizzativa della Camera di commercio è stata articolata su due livelli:

- performance complessiva dell'Ente, incentrata sulla realizzazione degli obiettivi nel quadro della sua mission e degli ambiti istituzionali di intervento;
- performance di singole articolazioni dell'Ente (Aree Dirigenziali, Aree di Posizione organizzativa e di Alta professionalità, Uffici, Gruppi di lavoro specifici per obiettivi intersettoriali o trasversali), concernente il contributo che le singole articolazioni forniscono alla performance complessiva dell'Ente.

In entrambi i casi, in sede di misurazione della performance organizzativa si è tenuto di indicatori sintetici, frutto di ponderazione delle performance rilevate relativamente all'insieme degli obiettivi dell'Ente (nel primo caso) o alle diverse articolazioni organizzative (nel secondo).

In sede di successiva valutazione, ove necessario, sono state messe a fuoco: le eventuali cause di gap tra performance programmata e performance rilevata; eventuali informazioni integrative, anche di carattere economico-contabile, mutamenti e fattori esogeni intervenuti nel contesto esterno che hanno influenzato le performance rilevate.

La valutazione congiunta di tutti questi elementi considerati ha portato alla formulazione di un giudizio complessivo rappresentativo della performance realizzata dalla Camera.

Sulla base della Relazione sulla performance 2019 e dei relativi Allegati, l'OIV, confermata l'idoneità delle misure adottate nel rappresentare in modo sintetico la performance organizzativa dell'Ente in sede di pianificazione, ha preso atto in sede di rendicontazione del livello di raggiungimento degli obiettivi.

5. CONTROLLO STRATEGICO

In merito specificatamente agli obiettivi oggetto del Piano performance 2019, complessivamente in estrema sintesi, le percentuali di performance organizzativa raggiunte nel 2019 così come illustrate nella relativa Relazione sono state:

	Peso	Performance di Ente	Performance complessiva*
Performance totale	100	100,0	98,3
Area Competitività del Territorio	30	100,0	94,3
Area Competitività delle Imprese	30	100,0	100,0
Area Competitività dell'Ente	40	100,0	100,0

* Camera di commercio e Azienda speciale CISE

A fronte di un significativo livello di raggiungimento degli obiettivi pianificati, l'OIV prende atto che il mancato pieno raggiungimento di un numero comunque molto ridotto di obiettivi, come motivato nelle schede di rendicontazione allegate alla Relazione performance 2019, è stato determinato da fattori esogeni e/o non imputabili alle relative aree di responsabilità.

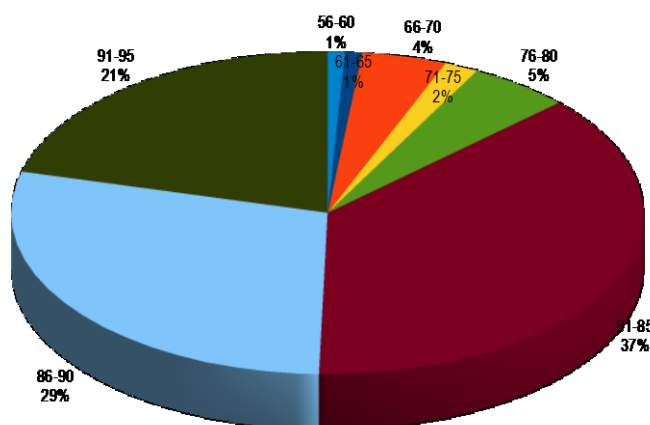
6. VALIDAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI

Ai fini della valutazione dei risultati raggiunti e della seguente validazione della Relazione sulla performance anno 2019, l'OIV ha esaminato, anche in sede di apposito incontro, l'articolata documentazione prodotta: Relazione performance 2019 (documento descrittivo) e il relativo allegato tecnico contenente le schede descrittive di tutti gli obiettivi.

L'OIV ha inoltre verificato, sempre con esito positivo, l'effettivo raggiungimento di alcuni specifici obiettivi come risulta dal verbale n. 2 del 21/5/2020 depositato agli atti presso l'Ente.

7. DIFFERENZIAZIONE DELLE VALUTAZIONI

L'OIV prende atto del grado di differenziazione delle valutazioni attribuite ai comportamenti di Posizioni organizzative e personale sintetizzate nella rappresentazione relativa ai risultati del processo di valutazione 2019 individuale che segue:



Successivamente all'approvazione e alla validazione della Relazione sulla performance 2019, la Camera ha proceduto regolarmente alla corresponsione degli emolumenti legati alla produttività (retribuzioni di risultato per i Dirigenti e le Posizioni Organizzative e premio di incentivazione e produttività per il restante personale) sulla base di quanto previsto nel SMVP adottato dall'Ente.

8. VALUTAZIONI DELL'UTENZA SUI SERVIZI EROGATI

Come previsto dalla normativa (Decreto legislativo n. 150 del 2009 e relativi aggiornamenti), la Camera ha realizzato nel 2019 un'indagine di customer satisfaction rivolta all'utenza esterna e una sui servizi di supporto erogati all'utenza interna.

L'indagine rivolta all'utenza esterna che ha usufruito dei principali servizi è stata finalizzata alla misurazione del grado di soddisfazione al fine di definire azioni per migliorare i servizi e orientarne le modalità di erogazione attraverso una migliore comprensione delle esigenze rilevate.

Il piano di rilevazione si è svolto in modalità "multicanale" con questionario unico e semplificato: in formato digitale attraverso il sito e in formato cartaceo con somministrazione allo sportello in tutte le sedi (Forlì, Cesena, Rimini Sigismondo, Rimini Vespucci). All'utenza è stata data ampia informazione dell'indagine in corso con l'inserimento nel notiziario camerale, con la massima visibilità nel sito (nella home e nelle pagine dei vari servizi) e grazie alla collaborazione del personale assegnato agli sportelli.

Nel periodo dall'11 aprile al 30 settembre 2019 sono stati raccolti 606 questionari.

Tenuto conto di una scala predefinita da 1 a 5, la valutazione complessiva raccolta dalla nostra Camera è stata pari a 4,1.

Dal punto di vista dei risultati qualitativi, i principali suggerimenti raccolti per il miglioramento dei servizi sono sintetizzabili nei seguenti ambiti (peraltro già oggetto di azioni di miglioramento da parte degli uffici competenti): attivazione di forme di contatto più diretto con il Registro Imprese e digitalizzazione completa di tutto il processo di rilascio dei certificati d'origine.

Infine, nel corso del 2019 non sono stati registrati dall'Ufficio Relazioni con il pubblico reclami formali per disservizi.

Chiusa l'indagine annuale di customer sui servizi esterni, l'attenzione per la soddisfazione dell'utenza è rimasta comunque alta e ha previsto la possibilità di compilazione di report sintetici a cura dell'URP nel caso di eventuali segnalazioni di significativi disservizi in modo da assolvere anche al compito di interazione diretta

con l'utenza a cui è tenuto l'OIV.

In merito all'indagine di customer satisfaction relativa ai servizi di supporto erogati all'utenza interna, il piano di rilevazione si è svolto rendendo disponibile a tutti i dipendenti della Camera di commercio un questionario in formato editabile in modo da permetterne la compilazione telematica attraverso campi di scelta con segno di spunta e campi liberi di scrittura.

La raccolta dei questionari è avvenuta garantendo l'anonimato e posizionando urne dedicate in ciascuna delle quattro sedi operative dell'Ente per facilitare la partecipazione, volontaria, alla rilevazione. Dell'indagine in corso è stata data notizia con apposita mail a tutto il personale e tramite il supporto di dipendenti preposti a promuoverne la partecipazione.

Nel periodo di rilevazione, dal 6 al 29 novembre 2019, rispetto ad un totale di 114 dipendenti, i questionari restituiti compilati e coerenti con le finalità dell'indagine - "rilevare la qualità percepita dagli utenti interni rispetto ai principali servizi di supporto e raccogliere suggerimenti per migliorarla" - sono stati 63.

Nell'interpretazione dei risultati, ai quali si fa rimando per gli esiti sui singoli servizi, si è tenuto conto di una scala predefinita da 1 a 5; tutti i servizi hanno fatto rilevare una qualità percepita superiore a 3. Non sono stati raccolti suggerimenti specifici di miglioramento.

Conclusa la rilevazione in oggetto, è proseguito il percorso di miglioramento continuo nel quale l'Ente è impegnato a partire dai servizi interni e di supporto che sono strategici per garantire una qualità sempre migliore anche di quelli erogati all'utenza esterna.

L'OIV dà atto quindi dell'effettiva adozione da parte della Camera di sistemi di rilevazione della soddisfazione dell'utenza della quale ha tenuto conto, come previsto dalla normativa, ai fini della valutazione della performance organizzativa della Camera e ai fini della validazione della Relazione sulla performance 2019.

9. TRASPARENZA

Ai sensi dell'art. 14, co. 4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009 e delle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 213/2020, l'OIV ha effettuato regolarmente presso la Camera di commercio della Romagna – Forlì-Cesena e Rimini la verifica in Amministrazione Trasparente relativa alla pubblicazione, completezza, aggiornamento e apertura del formato dei documenti, dati ed informazioni elencati nell'Allegato 2.1 – Griglia di rilevazione al 31 giugno 2020 della delibera n. n. 213/2020 (Comunicato ANAC del 12.03.2020).

Gli accertamenti sono stati svolti tenendo conto anche dei risultati e degli elementi emersi dall'attività di controllo sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione svolta dal Responsabile delle prevenzione della corruzione e della trasparenza ai sensi dell'art. 43, co. 1, del d.lgs. n. 33/2013.

Complessivamente, l'OIV non ha rilevato aree di criticità ovvero la mancanza di dati e documentazioni nelle sezioni previste che sono risultate quindi compilate in coerenza con le previsioni normative e ha proposto in un'ottica di miglioramento e maggiore completezza l'integrazione con ulteriori dettagli della sezione "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici – atti di concessione".

L'OIV prende atto inoltre che in data 31/10/2019 è stata organizzata la "Giornata della Trasparenza" rivolta ai componenti del Consiglio camerale e ai Presidenti e Direttori delle Associazioni di categoria di Forlì-Cesena e Rimini. Nel corso dell'incontro sono stati analizzati i principali risultati raggiunti al 31/10/2019 in relazione alla Programmazione Pluriennale del mandato 2016-2021, è stata illustrata la Relazione previsionale e

programmatica 2020 e sono stati raccolti spunti e riflessioni per il Piano delle Iniziative 2020.

10. SISTEMI INFORMATIVI

L'OIV prende atto che nel 2019 è stato utilizzato per la funzione di "Pianificazione e programmazione" e la gestione del ciclo della performance lo strumento informatico fornito gratuitamente da Unioncamere (Integra) al quale sono stati affiancati in parallelo strumenti di lavoro strutturati sviluppati internamente maggiormente adatti a rispondere tempestivamente e con flessibilità alle varie esigenze informative interne al processo adottato dalla Camera anche considerata la situazione di evoluzione che attraversa lo strumento informativo di Unioncamere non ancora completato e rispondente a tutte le esigenze informative.

11. PROPOSTE E RACCOMANDAZIONI

Premessi gli esiti complessivamente positivi delle verifiche effettuate dall'OIV formalizzati con la validazione della Relazione sulla performance anno 2019 della Camera di commercio (approvata dalla Giunta della Camera di commercio con Delibera n. 471 del 28 maggio 2020) e con la presente Relazione, nell'ottica di proseguire il processo di miglioramento continuo da garantire al funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, l'OIV formula le seguenti proposte e raccomandazioni:

- mantenere alta l'attenzione sulle novità normative e sulle indicazioni di Unioncamere con particolare riferimento al "Ciclo della performance" e alle attività connesse alla funzione strategica di "Controllo di gestione";
- ricercare, ove possibile, una sempre maggiore integrazione tra le funzioni di "Informazione economica e sociale per la governance", Pianificazione e programmazione" e "Controllo di gestione" valorizzando la funzione di Osservatorio economico a supporto della definizione di Linee e obiettivi strategici sempre più mirati e finalizzati a migliorare la competitività e l'attrattività delle persone, delle imprese e del territorio e lavorando attraverso il controllo di gestione per una sempre migliore performance di Ente anche in un'ottica di benchmarking;
- mantenere alto l'impegno nella definizione di obiettivi sfidanti in termini di efficacia della spesa e di ritorno degli investimenti;
- continuare a curare il coinvolgimento degli stakeholder interni, con un'attenzione particolare al personale, valorizzando l'incontro annuale di illustrazione / assegnazione degli obiettivi di performance come momento strategico di condivisione della mission e vision dell'Ente e della cultura organizzativa favorendo il coinvolgimento e l'adesione ai principi e valori dell'Ente;
- continuare a garantire il coinvolgimento continuo degli stakeholder esterni valorizzando questa dimensione fondante per una pianificazione e programmazione il più possibile condivisa e partecipata dai principali attori della governance territoriale favorendo forme di convergenza tra le varie realtà nel rispetto delle specificità e delle caratteristiche distintive;
- procedere ad una riflessione organizzativa

sulle conseguenze e gli effetti delle misure attuate a seguito dell'emergenza sanitaria per valutarne l'impatto sulla struttura interna e nel rapporto con l'utenza e valorizzare la modalità di lavoro "agile"¹ negli ambiti operativi più adatti temperando l'esigenza di garantire, ove utile e necessario, il rapporto diretto con l'utente, nel rispetto della normativa specifica.

Rimini, li 31 agosto 2020

L'Organismo Indipendente di Valutazione

Dott. Marco Tognacci

Documento firmato digitalmente

¹ Modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa - *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Legge 22 maggio 2017, n. 81 "Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato"*.