|  |
| --- |
| **Cciaa di Alessandria** |
|  |
| Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni (art.14, comma 4, lettera a e lettera g, D.Lgs. 150/2009).  |

**INDICE**

|  |
| --- |
| **A - Performance organizzativa** |
| Definizione ed assegnazione degli obiettivi indicatori e target |
|  Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa |
| Metodologia per la misurazione e valutazione della Performance organizzativa  |
| **B - Performance individuale** |
| Definizione ed assegnazione degli obiettivi indicatori e target |
| Misurazione e Valutazione della Performance individuale |
|  Metodologia per la misurazione e valutazione della Performance individuale |
| **C - Processo di Attuazione del Ciclo della Performance - (fasi, tempi e Soggetti coinvolti)** |
|  **D - Infrastruttura di supporto**.  |
| Integrazione con il Ciclo di Bilancio e i Sistemi di controllo interni |
| **E - Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità e rispetto degli obblighi di pubblicazione - Sistemi informativi e informatici a supporto dell’Attuazione – Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione** |
| **F - Definizione e gestione degli standard di qualità** |
| **G - Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione**  |
| **H - Descrizione delle modalità del monitoraggio dell’OIV** |
| Proposte di Miglioramento da parte dell’OIV |

**1 – Presentazione e Indice**

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 con continuità da parte dell’OIV sulla correttezza operativa e metodologica del Ciclo di gestione della performance e si presenta come una guida al processo di miglioramento continuo, così come previsto dalla normativa di riferimento.

L’OIV sfrutta il momento di redazione della Relazione per proseguire nel processo continuo di allineamento del Ciclo della performance alla normativa ed alla Buona Prassi.

La supervisione dell’OIV e gli interventi diretti al corretto sviluppo del Ciclo della Performance realizzati in itinere costituiscono la base per:

* evidenziare i punti di forza, da presidiare in modo continuo;
* chiarire i punti di debolezza sui quali intervenire;
* prevedere ulteriori investimenti anche in termini di passaggio e crescita culturale.

La Relazione riassume gli esiti di due diverse tipologie di analisi:

* la prima ha come oggetto i documenti previsti dal Ciclo della performance, vale a dire il Piano della Performance, il Sistema di misurazione e valutazione della performance, il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità;
* la seconda ha come oggetto il funzionamento del Sistema dell’Ente, ovvero dell’intero impianto (struttura e funzionamento) che consente il corretto svolgersi del Ciclo di gestione della performance.

Nella redazione della presente Relazione l’OIV basa la propria osservazione sulla documentazione prodotta e resa pubblica in regime di Trasparenza oltre che sugli strumenti gestionali, con forma softwaristica o documentale (supporto per lo sviluppo dei sistemi di misurazione e valutazione).

A partire dal Ciclo della performance 2013 le Camere di Commercio sono destinatarie dirette dei provvedimenti e delibere assunti da A.N.AC sulla base del D.lgs. 150/2009. Per tale motivo, questa Relazione è stata predisposta dall’OIV, conformemente alla delibera CIVIT 4/2012 “Linee Guida relative alla redazione della Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull’Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all’integrità”, e alla successiva delibera CIVIT 23/2013 “Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e alla Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni”.

La presente Relazione dovrà essere pubblicata, a cura della struttura tecnica della Camera di Commercio a supporto dell’OIV, in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione “Amministrazione trasparente”.

**A - Performance organizzativa**

Definizione di obiettivi, indicatori e Target

La *Performance* organizzativa della Camera di Commercio di Alessandria riferita all’anno 2017 viene valutata attraverso la misurazione dei valori raggiunti dai *Key Performance Indicator* (KPI) relativi agli obiettivi strategici e agli obiettivi operativi definiti nel Programma Pluriennale vigente.

Il “Piano della *performance*” 2017-2019 ha associato agli obiettivi strategici citati e ai programmi, individuati annualmente dalla Relazione Previsionale e Programmatica, i KPI e i rispettivi *target* individuati su base triennale (e distinti altresì per ciascun anno).

La rappresentazione grafica dell’Albero della *performance* evidenzia i nessi tra gli obiettivi strategici, gli obiettivi operativi e i relativi programmi.

Tali KPI, oggetto di ampia e approfondita discussione tra il Segretario Generale, il Dirigente direttamente competente alla loro realizzazione, nonché tra i Funzionari responsabili dei Servizi dell’Ente, prevedono gli ambiti di misurazione della *performance* organizzativa definiti dal D. Lgs 150/2009.

In questa fase di pianificazione strategica si è tenuto conto, nell’ottica di realizzare un effettivo processo di *rolling*, dei risultati dell’anno precedente, anche in considerazione del fatto che, nelle schede anagrafiche dei KPI, i *target* sono riferiti ad un arco di tempo triennale.

Si rileva pertanto che:

* gli obiettivi sono misurabili attraverso i loro KPI, definiti in maniera chiara
* vi è uno specifico legame tra obiettivi , indicatori e target.

Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa

Gli obiettivi sono stati monitorati attraverso un monitoraggio intermedio ed un monitoraggio finale dalla Struttura Tecnica di supporto all’OIV che ha raccolto tutti i dati relativi ai risultati raggiunti dagli indicatori. Successivamente sono stati elaborati, dalla stessa Struttura tecnica di supporto all’OIV, dei *Report* contenenti i valori raggiunti. Nel periodo di analisi i *Report* sono stati validati dal funzionario responsabile individuato all’interno della struttura tecnica di controllo.

Per quanto riguarda le attività di *feedback*, nel momento in cui sono emerse criticità, sono stati convocati o interpellati i Responsabili interessati, al fine di recepire le osservazioni e comprenderne le motivazioni.

Il “Sistema di Misurazione e valutazione della *performance”* è stato pertanto correttamente implementato.

Metodologia per la misurazione e valutazione della Performance organizzativa

Nel “Sistema di misurazione e valutazione della *performance*”, sono state definite le modalità, i processi e le metodologie con cui viene misurata la *performance* organizzativa. Per ogni KPI (indicatore) ricondotto agli obiettivi sono stati definiti, all’interno del Piano della Performance, le seguenti classificazioni in tema di raggiungimento degli obiettivi:

- non raggiungimento dell’obiettivo < 30%

- parziale raggiungimento dell’obiettivo > 30% e < 70%

- raggiungimento dell’obiettivo > 70%

**B** - **Performance individuale**

Definizione ed assegnazione degli obiettivi indicatori e target

Gli obiettivi del Segretario Generale sono stati assegnati dalla Giunta camerale con apposita deliberazione.

Gli obiettivi del personale dei livelli (compresi gli obiettivi dei responsabili delle Posizioni Organizzative e Alte Professionalità) sono stati individuati come progetti per il miglioramento dei servizi dalla Giunta ed assegnati dal Segretario Generale (unico Dirigente), attraverso un colloquio, trascritti in schede controfirmate dal valutato e dal valutatore.

Misurazione e Valutazione della Performance Individuale

Il monitoraggio degli obiettivi assegnati al personale dipendente, come recepito dal “Sistema di misurazione e valutazione della performance”, si è svolto con colloqui informali tra valutatore e valutato, onde verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi.

La valutazione del personale dipendente si è svolta secondo le modalità riportate nel successivo paragrafo.

Metodologia per la misurazione e valutazione della Performance Individuale

La valutazione del Segretario Generale (unico Dirigente) e del Personale dipendente è operata secondo gli specifici criteri definiti nel Sistema di Valutazione.

Il Sistema riporta le schede con cui sono annualmente valutati. E’ altresì definito nel documento il sistema dei pesi e le procedure di calcolo per il punteggio, a cui corrisponde una diversa premialità, e le procedure di conciliazione che potrebbero rendersi necessarie.

Secondo un sistema già rodato, il Segretario Generale viene valutato dalla Giunta, il Segretario Generale (unico Dirigente) valuta i responsabili delle Posizioni Organizzative (P.O.), Alte Professionalità (A.P.) ed il personale dei livelli, consegnando le schede di valutazione a tutti gli interessati.

Il Sistema è coerente con i sistemi di controllo già esistenti nell’Ente.

**C - Processo di attuazione del Ciclo della Performance (fasi, tempi e Soggetti coinvolti)**

Tutte le fasi del Ciclo della *performance* previste dal D.lgs. 150/2009 sono state rispettate secondo le scadenze previste alla data odierna, così come gli adempimenti previsti dal DPR 254/2005, Regolamento di contabilità per le CCIAA .

La Relazione Previsionale e Programmatica per l’anno 2017, approvata dal Consiglio, ha declinato, per l’anno di riferimento, il quadro degli interventi all’interno delle missioni e dei programmi previsti dal DM 27/3/2013 e dalla circolare 148123 del 13/9/2013, rispettando così la nuova riclassificazione obbligatoria dei bilanci delle Camere di Commercio italiane

Il Bilancio preventivo per l’anno 2017 è stato approvato dal Consiglio.

Il Piano della *Performance* 2017 – 2019, approvato dalla Giunta, coerentemente con la programmazione economica- finanziaria, ha individuato KPI per la misurazione degli obiettivi strategici e indicatori per la misurazione degli obiettivi operativi. La predisposizione del Piano della *Performance* ha visto la collaborazione del vertice amministrativo, dei Dirigenti dell’Ente e delle P.O e A.P..

Gli indicatori sono stati monitorati durante l’anno.

Per quanto riguarda l’attività di rendicontazione dei risultati raggiunti dagli indicatori e obiettivi previsti nel “Piano della *Performance* 2017 – 2019”, è stata predisposta la “Relazione sulla *Performance* anno 2017” approvata dalla Giunta. La predisposizione del documento ha visto la collaborazione del vertice amministrativo delle P.O e A.P.

Il documento “Relazione sulla *Performance* anno 2017” è già stato elaborato ed approvato.

La Struttura Tecnica Permanente di supporto all’OIV supporta il Responsabile per la Trasparenza e della prevenzione della Corruzione (il Segretario Generale), nell’esercizio operativo delle attività necessarie alla realizzazione degli adempimenti previsti dal Legislatore.

Relativamente al “Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità” e al “Piano Triennale di prevenzione della corruzione”, si rimanda al relativo paragrafo, lettera “E”. Relativamente alle attività di monitoraggio svolte dall’OIV, si rinvia al paragrafo relativo, lettera “H”.

L’OIV rileva l’adeguatezza delle competenze della Struttura Tecnica Permanente di supporto all’OIV.

**D - Infrastruttura di supporto**

L’Ente è dotato del sistema informativo Infocamere “Gestione Ciclo della *performance”.*

Il sistema di gestione del Ciclo della Performance è un sistema modulare, basato su un database multidimensionale che raccoglie le informazioni provenienti da vari sistemi.

Attualmente sono attivi tre moduli:

* Il modulo di **Pianificazione:** consente di inserire i Piani della Performance e di gestire tutte le informazioni necessarie alla loro redazione (Obiettivi, Indicatori, Aree Organizzative, Dipendenti ecc.)
* Il modulo di **Rilevazione:** consente di inserire le rilevazioni delle misure elementari (o di acquisirle in modo automatico dai sistemi Infocamere), di calcolare il valore degli indicatori e la performance degli obiettivi.
* Il modulo di **Monitoraggio**: è basato su insieme di cruscotti che consentono di monitorare l’andamento degli indicatori in corso d’anno e di rendicontare la performance finale rispetto ai target stabiliti.

La gestione del Ciclo della Performance è una attività complessa che vede la partecipazione di più “attori” , con ruoli e responsabilità diverse. I ruoli definiti sono:

1. **Responsabile della Pianificazione**

E’ abilitato ad accedere al modulo di Pianificazione e ad eseguire le operazioni relative alla redazione del piano. Inserisce gli Obiettivi, definisce le misure e gli Indicatori, aggiorna le anagrafiche dei Dipendenti, delle Aree Organizzative, dei Centri di Costo ecc.

Gestisce anche l’assegnazione dei ruoli di Rilevatore, Validatore e Amministratore ai dipendenti.

1. **Responsabile della Rilevazione (Rilevatore)**

 E’ abilitato ad accedere al modulo di Rilevazione per inserire le rilevazioni delle misure elementari.
Il responsabile della Pianificazione assegna al rilevatore le misure di competenza. I Responsabili di procedimento collaborano alla raccolta dei dati.

1. **Responsabile della Validazione (Validatore)**

E’ abilitato ad accedere al modulo di Rilevazione per validare le misure inserite dal rilevatore e di conseguenza il valore degli indicatori (KPI). Il responsabile della Pianificazione assegna al validatore i KPI.

1. **Amministratore (del Monitoraggio)**

Ha il ruolo di supervisione delle macroaree Pianificazione, Rilevazione e Monitoraggio.

E’ abilitato ad accedere al modulo di Pianificazione e ad eseguire tutte le operazioni relative alla redazione e alla pubblicazione del piano.

E’ abilitato ad accedere al modulo di Rilevazione per rilevare le misure elementari, validare i KPI e controllare il processo di rilevazione e validazione.

E’ abilitato ad utilizzare e amministrare il modulo di Monitoraggio.

1. **Utente del Monitoraggio**

E’ abilitato ad accedere al modulo di Monitoraggio per monitorare il piano e la performance attraverso i cruscotti e i report interattivi.

Integrazione con il Ciclo di Bilancio e i Sistemi di controllo interni

Le informazioni necessarie a supportare la pianificazione e misurazione della *performance*, con specifico riferimento all’analisi dei costi e dei flussi finanziari, sono predisposte dal Servizio Contabilità, che scambia informazioni con il Servizio Pianificazione e Controllo, sulla base di una prassi ampiamente consolidata.

Le procedure utilizzate consentono di garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione della *performance* con il ciclo della programmazione economico finanziaria.

**E - Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità e rispetto degli obblighi di pubblicazione - Sistemi informativi e informatici a supporto dell’Attuazione – Piano triennale di prevenzione della corruzione**

La sezione del sito istituzionale “Amministrazione trasparente” viene costantemente aggiornata dal Responsabile della Trasparenza (il Segretario Generale) e dal suo *staff.*

Con riferimento alle iniziative relative alla Trasparenza, l’OIV prende atto che nel corso del 2017 è stata realizzata la 5^ edizione della “Giornata della trasparenza” che si è svolta 8 giugno 2017.

Per quanto riguarda il monitoraggio effettuato da parte dell’OIV nell’anno 2017, si rimanda al paragrafo relativo, lettera “H”.

L’OIV prende atto che, nel 2017, l’Ente ha realizzato tutti gli adempimenti di pubblicazione previsti nelle Delibere ANAC dell’anno di riferimento.

Relativamente alla prevenzione della Corruzione, il Segretario Generale, in qualità di Responsabile della prevenzione della corruzione della CCIAA di Alessandria ha predisposto il “Piano triennale di prevenzione della corruzione 2017 – 2019”, approvato dalla Giunta. Con la definizione ed attuazione del presente Piano, la Camera di Commercio di Alessandria intende:

a) Individuare le attività nell’ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione e prevedere, per tali attività, meccanismi di formazione, attuazione e controllo delle decisioni idonei a prevenire il rischio di corruzione

b) assicurare l’accessibilità ad una serie di dati, notizie ed informazioni concernenti il proprio Ente ed i suoi agenti;

c) consentire forme diffuse di controllo sociale dell’operato dell’Ente, a tutela della legalità, della cultura dell’integrità ed etica pubblica;

d) garantire una buona gestione delle risorse pubbliche attraverso il “miglioramento continuo” nell’uso delle stesse e nell’erogazione dei servizi ai clienti.

**F - Definizione e gestione degli standard di qualita’**

La Camera di Commercio orienta la sua attività anche analizzando la qualità percepita dagli stakeholder di riferimento. Le indagini di customer satisfaction rappresentano fattori indispensabili nelle politiche aziendali, per essere sempre di più vicini alle imprese. Gli uffici si impegnano quotidianamente per garantire *standard* di qualità.

Gli strumenti di ascolto sono attualmente i seguenti:

Offline:

• contatto costante con i principali stakeholder assicurato dalla presenza negli Organi Camerali dei rappresentanti sul territorio di tutte le categorie economiche oltre che delle Organizzazioni sindacali e dei Consumatori e dei liberi professionisti,

• consultazione periodica con il Tavolo tecnico di consultazione organismo appositamente creato per interagire con i loro componenti, direttori e delle associazioni di categoria rappresentanti dei consumatori e sindacati, al fine di addivenire alle principali scelte strategiche dell’Ente,

• attività di ascolto durante eventi/incontri/seminari organizzati dall’Ente, tramite la somministrazione ed elaborazione di questionari,

• realizzazione di apposite giornate della Trasparenza;

• realizzazione e costante aggiornamento della Carta dei servizi.

Online:

• in ogni pagina del sito - quindi anche nella sezione “Amministrazione trasparente” e nella pagina dedicata all’anticorruzione - compare l’informazione “A chi rivolgersi”, con recapiti, riferimenti e l’indirizzo email cui scrivere per informazioni, suggerimenti, pareri;

• azioni mirate di Social Media Marketing attraverso la pagina Facebook della Camera;

• form di contatto sul sito e modulo per reclami.

Il sito è conforme agli standard di accessibilità e all’interno dello stesso sono presenti gli strumenti/link per la relativa verifica.

Rilevante in termini di ascolto e coinvolgimento degli stakeholder è rappresentata dalla politica della qualità messa in atto dalla Camera di Commercio di Alessandria relativamente alla gestione del Registro Imprese.

È presente inoltre un’apposita procedura di raccolta e gestione dei reclami con l’individuazione delle relative responsabilità e tempistiche. L’Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP della camera di Commercio, esercita l’ascolto diretto degli utenti promuovendo l’attività di raccolta di reclami, segnalazioni, suggerimenti in merito ai servizi erogati, nella concezione del servizio rivolto alle esigenze dell’utente per l'attuazione di una politica di miglioramento continuo della qualità. Tali strumenti di tutela consentono all’utente di comunicare direttamente con l’amministrazione camerale suggerendo proposte o consigli o segnalando eventuali disservizi, nei casi in cui il servizio offerto non soddisfi pienamente le aspettative.

Reclami/suggerimenti/segnalazioni/apprezzamenti possono essere presentati mediante:

a. compilazione del modulo appositamente predisposto, disponibile e scaricabile dal sito della Cciaa;

b. segnalazione telefonica, via fax o via e-mail;

c. colloquio con il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con un suo delegato.

Al momento della presentazione del reclamo il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché l’Ufficio Relazioni con il Pubblico sia in grado di ricostruire l’iter seguito. Le comunicazioni scritte devono essere sempre firmate e l’utente deve essere comunque identificabile, anche per i reclami verbali, affinché sia possibile una risposta scritta da parte dell’ente. Effettuati i dovuti accertamenti interni ed acquisite le informazioni necessarie, anche contattando, se ritenuto opportuno, l’utente stesso per richiedere chiarimenti ed approfondimenti del caso, riferirà all’utente l’esito conclusivo con le eventuale soluzioni adottate impegnandosi, se del caso, a fornire tempi e modalità di rimozione dei disservizi riscontrati. La nota di riscontro sarà comunicata per iscritto entro 30 giorni dalla data dell'avvio del procedimento. È stato inoltre attivato già nel 2013 il numero telefonico 0131313300 per segnalare, in maniera anonima, episodi di illegalità che si dovessero verificare all’interno della Camera di Commercio.

**G - Utilizzo dei Risultati del Sistema di Misurazione e Valutazione**

I risultati della misurazione e valutazione della *performance* sono stati riportati in appositi *Report* validati dal Responsabile individuato all’interno della Struttura Tecnica Permanente.

Tali dati sono confluiti poi, oltre che nelle Schede di Valutazione dei Dirigenti, come già descritto, anche nella “Relazione sulla *Performance* anno2017”, contenente il livello di raggiungimento degli obiettivi previsti nel “Piano della *Performance* 2017 – 2019*”*. La Relazione è redatta anche sulla base di dati tratti dal Bilancio Consuntivo e dai documenti ad esso allegati, necessari per predisporre gli indicatori finanziari e l’analisi dell’andamento dei costi, proventi e interventi economici.

**H - Descrizione delle Modalita’ del Monitoraggio dell’OIV**

Nel corso del 2017 l’OIV, organismo monocratico in associazione con le Camere di Commercio di Asti, Biella-Vercelli, Cuneo, nella persona del dott. Gatti ha posto in essere tutti gli adempimenti verifiche e monitoraggi previsti dalle disposizioni in materia.

Un apposito piano di lavoro ha calendarizzato tutti gli adempimenti raggruppati nei tre filoni di intervento: Ciclo di gestione della performance, anticorruzione e trasparenza e integrità.

È stata prodotta l’attestazione degli obblighi di trasparenza mediante compilazione dell’apposita “griglia di rilevazione”.

È stato redatto il prospetto relativo al monitoraggio di avvio del ciclo della performance con compilazione della relativa scheda.

È stata predisposta la relazione sul funzionamenti complessivo del sistema di valutazione trasparenza ed integrità dei controlli interni unitamente all’attestazione del monitoraggio dell’assegnazione degli obiettivi anno 2017.

È stato redatto il documento di validazione della relazione sulla performance 2016 entro i termini di legge 30 giugno.

In relazione a quanto previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della Performance è stato monitorato l’andamento degli obiettivi primo semestre 2017.

Ai sensi del d.lgs. 33/2013 si è proceduto alla verifica dell’adempimento della pubblicazione delle dichiarazioni di cui all’art. 14 “obblighi di pubblicazione concernenti i componenti degli organi di indirizzo politico”.

Si è proceduto alla verifica della predisposizione della relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione.

La STP (struttura Tecnica Permanente di supporto all’OIV) ha cooperato con l’OIV consentendo la realizzazione di tutte le attività necessarie.

L’OIV ha collaborato con la STP anche come supporto per la messa a punto di alcuni ulteriori obiettivi quali l’adozione della carta dei servizi, il monitoraggio del lavoro flessibile e la redazione del documento di sintesi sull’accertamento dei requisiti necessari per l’integrazione delle risorse decentrate ai sensi dell’art. 15 comma 2 del CCNL 1° aprile 1999.

**Proposte di Miglioramento da parte dell’OIV**

L’OIV attesta, alla data in cui questa Relazione viene firmata, che il sistema dei controlli previsto nel documento “Sistema di misurazione e valutazione della *performance”* della Camera di Commercio di Alessandria è stato rispettato nelle diverse fasi del Ciclo della *performance* 2017 realizzate dall’Ente, secondo le scadenze previste dal Legislatore.

Attesta altresì che la personalizzazione del citato Sistema, ai fini di soddisfare le esigenze di programmazione e gestione proprie dell’Ente, costituisce indubbiamente elemento distintivo e caratterizzante.

In definitiva questo OIV, pur nel ritenere che sussistano alcune criticità nel Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, rilevate e condivise con il gruppo associato, ma anche possibili azioni di miglioramento, esprime complessivamente un giudizio positivo sui risultati raggiunti dalla CCIAA di Alessandria ed auspica di poter proseguire, come avvenuto fin dal momento in cui è stato conferito l’incarico, nel modus operandi consistente nel confronto costruttivo e sistematico con l’Organo di indirizzo politico-ammministrativo, la dirigenza di vertice e la Struttura tecnica permanente.

L’Organismo Indipendente di Valutazione della *performance:*

Dott. Lucio Gatti *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*