

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA

ALESSANDRIA

**SISTEMA DI MISURAZIONE  
E VALUTAZIONE  
DELLA *PERFORMANCE***

PROVVEDIMENTO DI APPROVAZIONE

DELIBERAZIONE DI GIUNTA N. 172 DEL 19/12/2012

VERSIONE 2.0

## INDICE

Premessa	4
1. La descrizione del Sistema	6
1.1 Le caratteristiche delle Camere di Commercio del gruppo associato che hanno orientato la progettazione delle funzionalità del Sistema	6
1.2 Gli obiettivi funzionali del Sistema	14
1.3 L'articolazione del Sistema	15
2. Le metodologie di misurazione e valutazione della performance organizzativa	15
2.1 L'utilità (perché misuro e valuto) e l'oggetto della misurazione e della valutazione della performance organizzativa (cosa viene misurato e valutato).	15
2.1.1 La performance complessiva di Ente e gli ambiti di misurazione	16
2.1.2 La performance a livello di aggregazione organizzativa e gli ambiti di misurazione	19
2.2 Il modello e le metodologie per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa (come si misura e si valuta)	19
2.2.1 Gli indicatori e i target	19
2.2.2 La definizione degli obiettivi e le modalità di elaborazione, test e verifica degli indicatori e relativi target	20
2.2.3 L'attivazione di sistemi di benchmarking	20
2.2.4 Le metodologie per la misurazione e la valutazione degli specifici ambiti della performance organizzativa	21
2.2.5 Il modello	21
2.2.6 Il sistema informativo e le schede anagrafiche	25
3. Le metodologie di misurazione e valutazione della performance individuale	26
3.1 Gli obiettivi funzionali	26
3.2 Gli ambiti di misurazione e valutazione della performance individuale	27
3.3 I requisiti e i principi che guidano l'impostazione metodologica della misurazione e valutazione della performance individuale	28
3.3.1 Il collegamento tra performance organizzativa e performance individuali (D. Lgs. 150/09, art. 2)	28
3.3.2 L'utilizzo del dizionario delle competenze (D.Lgs. 150/09, art. 9, co. 1, lett. c e co. 2, lett. b)	28
3.3.3 L'individuazione di un numero limitato di obiettivi (indicatori e target)	28

3.3.4 L'utilizzo di descrittori condivisi per gli indicatori di carattere qualitativo, scale, sistema di pesi, punteggi e relative procedure di calcolo volte all'ottenimento di un punteggio sintetico finale per valutare il grado di raggiungimento dei target riferiti agli obiettivi e alle competenze	28
3.3.5 Descrizione delle modalità di comunicazione dei risultati ai valutati e delle procedure di conciliazione (D.Lgs. 150/09, art. 7, comma 3, lett. b)	29
3.3.6 Modalità di utilizzo delle informazioni risultanti dalla valutazione per lo sviluppo di piani di miglioramento individuale	29
3.3.7 Esplicitazione del collegamento con i sistemi incentivanti	29
3.3.8 Le schede di valutazione	29
4. Il Processo di misurazione e valutazione della performance: fasi, tempi, soggetti e responsabilità (quando e chi misura e valuta)	30
5. Le procedure di conciliazione	36
6. Modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di programmazione e controllo esistenti	36
7. Il processo di monitoraggio e miglioramento del Sistema	36

## PREMESSA

Il presente documento descrive il Sistema di misurazione e valutazione della performance (di seguito anche Sistema) delle Camere di commercio di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Imperia, Savona, Vercelli.

Tali Camere di commercio, avendo infatti deciso di operare attraverso una modalità “as-sociata”, ai fini dell’attuazione del ciclo della performance elaborano e adottano lo stesso Sistema di misurazione e valutazione della performance.

In linea con quanto previsto dall’articolo 7 del D.Lgs. n. 150 del 2009 (di seguito anche Decreto), nel documento, e negli allegati, vengono, in particolare, descritti i principi, gli approcci, i modelli, le metodologie e il processo, ossia le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le relative responsabilità, che consentono agli Enti di misurare e valutare la performance organizzativa e la performance individuale in una modalità integrata.

Il Sistema è stato elaborato con la finalità ultima di dotare gli Enti di uno strumento per aumentare la capacità di prestare alla propria utenza di riferimento i maggiori livelli di performance possibili attraverso un ottimale utilizzo delle risorse a disposizione.

Per tale motivo, il Sistema alimenta i processi decisionali che sono alla base del Ciclo di gestione della performance adottato dagli Enti, fornendo informazioni e dati utili per il processo di pianificazione e programmazione, il processo di monitoraggio in itinere e il processo di misurazione e valutazione dei risultati raggiunti e la loro rendicontazione agli stakeholders interni ed esterni.

Il Sistema, e il presente documento che lo descrive, è stato definito sulla base:

- a) delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 150 del 2009, coordinate con la normativa di diretto riferimento delle Camere di Commercio (il D.P.R. n. 254 del 2005 e la Legge n. 580 del 1993, come modificata dal D.Lgs. n. 23 del 2010), in base alle linee guida contenute nelle delibere della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l’integrità delle amministrazioni pubbliche (di seguito anche CIVIT) e in base alle linee guida elaborate da Unioncamere;
- b) delle specifiche caratteristiche organizzative delle Camere di commercio che fanno parte della struttura associata e delle esigenze informative e conoscitive che guidano i processi decisionali alla base dei sistemi di programmazione dei singoli Enti e dei sistemi volti al miglioramento continuo delle performance e al contenimento dei costi;
- c) delle caratteristiche inter-organizzative derivante dalla scelta di operare in “forma associata”.

Il Sistema adottato si caratterizza per la sua reale operatività e funzionalità e per la gradualità del suo sviluppo nelle singole Camere di commercio, avendo come obiettivo di funzionamento l’attuazione dei principi delineati dalla CIVIT; in particolare il Sistema, nella sua architettura a regime, è in grado di:

- consentire la misurazione, la valutazione e, quindi, la rappresentazione in modo integrato ed esaustivo, con riferimento a tutti gli ambiti indicati dagli articoli 8 e 9 del Decreto, del livello di performance atteso (descritto all’interno del Piano della performance) e realizzato (rendicontato all’interno del Report sulla performance), con evidenziazione degli eventuali scostamenti;

- consentire un'analisi approfondita delle cause legate a tali scostamenti, prevedendo successivi livelli di dettaglio;
- consentire di individuare elementi sintetici di valutazione d'insieme riguardo all'andamento dell'Ente;
- consentire un monitoraggio continuo della performance dell'Ente anche ai fini dell'individuazione di interventi correttivi in corso d'esercizio (articolo 6 del Decreto);
- garantire i requisiti tecnici della validità, affidabilità e funzionalità;
- assicurare un'immediata e facile comprensione dello stato della performance, sia agli attori interni all'Ente che agli interlocutori esterni della stessa;
- promuovere la semplificazione e l'integrazione dei documenti di programmazione e rendicontazione della performance;
- esplicitare le responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi e al relativo conseguimento della performance attesa e realizzata;
- assicurare la trasparenza totale con indicazione dei soggetti responsabili.

La sua operatività e l'attuazione programmata nel tempo degli elementi non ancora attuati vengono monitorati e misurati attraverso un sistema di monitoraggio (check), che consente agli Enti di individuare anche le aree di maggiore criticità e, quindi, di pianificare gli interventi volti al miglioramento del Sistema di misurazione e valutazione della performance.

I contenuti e l'articolazione del presente documento sono stati strutturati per consentire la massima trasparenza e chiarezza possibile sulle modalità di funzionamento del Sistema operante negli Enti rendendo così operativi i principi sopra riportati.

A tale fine è stato articolato un "corpo centrale", rappresentato dal presente documento, dove sono evidenziati gli elementi "guida" del Sistema. L'articolazione di dettaglio del Sistema è demandata al Segretario Generale attraverso appositi atti privatistici.

## **1. La descrizione del Sistema**

Il Sistema è stato definito sulla base degli impianti già esistenti nelle Camere di commercio aderenti al gruppo "associato", che sono stati rivisitati e integrati per:

- a) aumentarne la coerenza rispetto alla natura e alle caratteristiche organizzative degli Enti;
- b) rispondere con più efficacia ed efficienza alle esigenze che emergono dagli obiettivi funzionali, individuati in base ad una lettura incrociata tra il D.Lgs. n. 150 del 2009, il D.P.R. n. 254 del 2005 e le esigenze di governo delle Camere di commercio appartenenti al gruppo "associato".

### **1.1 LE CARATTERISTICHE DELLE CAMERE DI COMMERCIO DEL GRUPPO ASSOCIATO CHE HANNO ORIENTATO LA PROGETTAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA**

Le Camere di commercio componenti il gruppo associato, come tutti gli enti camerali, sono enti di diritto pubblico che svolgono funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese e i consumatori e promuovono lo sviluppo dell'economia provinciale.

L'ambito istituzionale nel quale le Camere di commercio sono inserite dal punto di vista della contrattazione collettiva è attualmente quello delle "Regioni e Autonomie locali" che, fin dal 1999 prevedeva l'obbligo di adozione di un sistema permanente di valutazione delle prestazioni e dei risultati del personale. A seguito dell'entrata in vigore del nuovo regolamento di contabilità delle Camere di commercio (dpr n. 254/2005) il sistema di valutazione è stato inserito in un contesto più strutturato della gestione con rafforzamento del legame tra il percorso di pianificazione contabile dell'Ente e il percorso valutativo, collegando strettamente il raggiungimento di obiettivi strategici all'attribuzione di salario accessorio sotto forma di incentivi o progressioni, inserendolo in un processo di verifica periodica e finale basato anche su un puntuale e costante controllo di gestione.

Tutta questa impostazione normativa, cui le Camere del gruppo hanno dato in varie forme attuazione nel tempo, ha trovato conferma e rafforzamento nel D. LGS n. 150/2009 che richiede una gestione più strutturata del ciclo di valutazione della performance dando peso rilevante ed irrinunciabile alla performance organizzativa che diventa "conditio sine qua non" per l'attribuzione di qualsivoglia incentivo e in generale per la corretta gestione dell'ente. Le Camere di Commercio appartenenti al "gruppo associato" sono così strutturate:

#### **CAMERA DI COMMERCIO DI CUNEO**

L'ordinamento degli uffici adottato dall'Ente contestualmente al piano triennale 2010 2012 si traduce in una struttura articolata nelle seguenti aree:

area servizi interni

area sostegno del mercato

area certificazione anagrafica.

L'area dei servizi interni è posta alle dirette dipendenze del Segretario Generale mentre le altre due aree fanno capo ciascuna ad un dirigente che a sua volta risponde al Segretario Generale.

Oltre alle tre figure dirigenziali sono previste cinque posizioni organizzative di cui due nell'area dei servizi interni, due nell'area di certificazione anagrafica e una nell'area di sostegno del mercato.

Rispetto all'ordinamento professionale, nel dettaglio, relativamente alle declaratorie dei profili professionali il personale dipendente è distribuito in quattro categorie professionali all'interno di ciascuna delle quali l'esercizio delle funzioni è caratterizzato da ampia flessibilità operativa con estesa polivalenza funzionale delle declaratorie che supera il tradizionale approccio basato sulle mansioni e prende invece a riferimento il concetto di competenza inteso quale specifica capacità, abilità e conoscenza che il soggetto deve possedere e porre in atto nel lavoro qualunque sia il campo di attività assegnato .

### **CAMERA DI COMMERCIO DI ALESSANDRIA**

La struttura prevede al vertice il Segretario Generale, coadiuvato dal Vicesegretario ed è ripartita in Aree articolate, complessivamente, in unità ed uffici di staff e di supporto.

- Il Segretario Generale provvede ad attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dagli organi di governo dell'Ente. A tale fine egli sovrintende alla gestione complessiva dell'Ente, perseguendo livelli ottimali di efficacia e di efficienza e garantendo il rispetto delle norme e l'unitarietà e il coordinamento dell'azione amministrativa. Al Segretario Generale risponde, nell'esercizio delle funzioni assegnate, il Vice Segretario Generale Vicario.
- Le Aree, rappresentano le strutture organizzative poste a governo delle macrofunzioni dell'Ente. Sono riferimento per la pianificazione operativa degli interventi, livello di coordinamento delle unità e di controllo dell'efficacia delle varie attività. A capo di ciascuna Area è previsto un Dirigente. Il Dirigente di Area, nell'ambito della programmazione complessiva dell'Ente, è responsabile della conformità degli atti alle leggi, della qualità dei servizi erogati e dell'economicità della gestione dell'area. Coordina ed assegna il personale dell'Area d'intesa con il Segretario Generale.
- Le Unità, distribuite nelle Aree, gestiscono gli interventi in specifici ambiti e garantiscono l'espletamento delle attività di erogazione dei servizi camerali. Alle Unità possono essere assegnate responsabilità di procedimenti semplici e complessi (questi ultimi assimilabili a servizi e riguardanti, oltre a specifici procedimenti, l'organizzazione generale del servizio stesso).
- Gli Uffici di staff e di supporto sono istituiti ai sensi dell'art. 15 del Regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi e sono posti in capo al Segretario Generale.

Per quanto concerne, in generale, le attribuzioni dei dipendenti, esse sono correlate alla categoria e profilo professionale di appartenenza, nonché alla collocazione prevista in organigramma, secondo i diversi gradi di responsabilità.

L'attività dei Dirigenti responsabili di Area è finalizzata a garantire l'efficacia dell'intervento dell'Ente nell'ambito dell'Area di riferimento. Ai Dirigenti sono inoltre attribuiti: il controllo di presenze, permessi, ferie e trasferte relativi al personale dell'area, l'assunzione di determinazioni per i corsi di formazione del

personale dell'area e la responsabilità dei procedimenti residuali che attengono alle aree dagli stessi coordinate.

L'organigramma prevede l'attribuzione diretta al Segretario Generale delle Unità:

1 Segreteria; 2 Servizio Amministrativo Contabile; 3 Provveditorato; 4 Gestione del Personale; 5 Studi e Statistica; 6 Promozione; 7 Servizi Informatici. Prevede altresì l'assegnazione in staff dell'Ufficio Legale, dell'Ufficio Fisco e Contabilità speciali e dell'Unità Pianificazione e controllo di gestione.

Al Segretario Generale spetta altresì il compito di sovrintendere allo svolgimento delle funzioni del Vicesegretario Generale e di coordinarne le attività.

La funzione di vicariato è attribuita al dott. Roberto Livraghi che svolge anche la funzione di Conservatore del Registro delle Imprese. Lo stesso sostituisce il Segretario Generale in caso di sua assenza o impedimento.

Per le Aree di competenza, i dirigenti esercitano poteri di firma degli atti, poteri disciplinari (di richiamo e di promozione dell'azione disciplinare), poteri di proposta e poteri di assunzione di determinazioni.

## **CAMERA DI COMMERCIO DI ASTI**

La Camera di Commercio di Asti, che nel 2010 ha rinnovato i suoi vertici, ha tracciato le linee di indirizzo strategico a cui uniformare il proprio operato nei prossimi anni.

L'attività dell'Ente camerale avrà come sempre l'obiettivo primario di sostenere il sistema delle imprese attraverso varie ed articolate iniziative che riguarderanno strategicamente tutti i settori.

Le "linee guida" saranno oggetto di discussione nell'ambito della predisposizione del Piano operativo con le Associazioni di categoria insieme alle quali la Camera di Commercio

intende continuare il percorso di condivisione e di collaborazione, strumenti indispensabile per dare impulso e sviluppo all'economia del territorio.

L'Organigramma dell'Ente, articolato nelle sue aree con le informazioni sugli uffici, prevede al vertice il Segretario Generale, coadiuvato da due dirigenti, secondo il seguente schema:

SEGRETARIO GENERALE f.f.

Staff del Segretario Generale

Affari Legali e Gestione Risorse Umane

Controllo di Gestione

Segreteria di Direzione e Presidenza

Statistica



## AREA I

Affari generali e Segreteria organi

Informazione, comunicazione /URP

Registro Imprese, Albo Imprese Artigiane e Ruoli

Agricoltura

Ufficio metrico

Servizi Informatici

## AREA II

Provveditorato

Contabilità generale e del personale

Informazione e sviluppo economico

## **CAMERA DI COMMERCIO DI VERCELLI**

Gli uffici ed i servizi della Camera di Commercio di Vercelli sono disciplinati dallo statuto e dal regolamento di organizzazione, approvato dalla Giunta su proposta del Segretario Generale.

L'organizzazione degli uffici e dei servizi, nel rispetto dei principi generali dell'azione amministrativa indicati dall'art. 4, si ispira a criteri di funzionalità rispetto agli obiettivi programmati ed alla loro evoluzione nel tempo, di flessibilità nella gestione e di attribuzione di responsabilità di risultato in relazione al livello di autonomia ed alle risorse assegnate alle singole unità organiche. I servizi individuati sono:

Servizi affari generali e segreteria. L'ufficio si occupa della Segreteria di Presidenza e Direzione, della pubblicazione dei verbali di Consiglio e Giunta.

Ufficio Ragioneria, che predispose i bilanci dell'Ente, gestisce la contabilità, riscuote le entrate ed emette gli ordinativi di pagamento.

Ufficio Personale, cui compete l'amministrazione giuridica del personale camerale.

Ufficio provveditorato, che predispose i bilanci dell'Ente, gestisce la contabilità, riscuote le entrate ed emette gli ordinativi di pagamento.

Diritto annuale, cui compete la gestione del pagamento del diritto annuale da parte delle ditte iscritte al registro imprese, gli importi e le modalità di pagamento.

Registro imprese, il quale rappresenta lo strumento della pubblicità legale dei fatti ed atti che riguardano la vita delle imprese.

Albo Imprese artigiane

Somministrazione di alimenti e bevande

Ruolo Agenti d'affari in mediazione

Borsa del recupero

Ambiente – MUD - SISTRI

Agricoltura

Controllo di gestione

### **CAMERA DI COMMERCIO DI BIELLA**

La struttura organizzativa della Camera di Commercio di Biella si articola in 2 Aree dirigenziali, di cui una affidata ad interim direttamente al Segretario Generale, ed in 4 settori:

#### AREA A

1) Settore servizi interni – in staff al Segretario Generale:

Ufficio Ragioneria e Stipendi

Ufficio Personale e Relazioni Sindacali

Ufficio Provveditorato

Ufficio Diritto Annuale

Ufficio Controllo di gestione

Ufficio Segreteria

Ufficio Protocollo

Ufficio Sviluppo e assistenza informatica (SAI)

Centralino

Autista

Uscieri

2) Settore Certificazione anagrafica imprese – in staff al Segr. Generale

Ufficio Registro delle imprese

Ufficio Commissione Provinciale dell'Artigianato

## AREA B

### 1) Settore promozione – estero – ambiente – metrico

Ufficio promozione

Ufficio estero e internazionalizzazione

Ufficio albi e ruoli

Ufficio metrico

Ufficio ambiente

Ufficio agricoltura

Ufficio tutela e regolazione del mercato

Segreteria di:

- Comitato di Distretto

- Consulta imprenditoria giovanile

- Comitato imprenditoria femminile

- Gestione attività didattiche e prove finali per corsi professionali

### 2) Settore informazione economica – comunicazione – contenzioso

Ufficio Statistica

Ufficio Prezzi

Ufficio Studi

Ufficio Protesti

Ufficio Stampa

Ufficio brevetti e marchi

Ufficio ispezioni

Ufficio contenzioso

Biblioteca

URP

La Giunta, su proposta del Segretario Generale, può istituire Uffici esterni alle Aree con funzioni generali di staff per tutto l'ente e/o di supporto per gli organi di governo e del Segretario Generale.

Le Aree costituiscono il livello di "macro-organizzazione"; i Settori costituiscono, invece, il livello di "microorganizzazione".

L'Area costituisce l'unità organizzativa di massimo livello posta a governo delle macro funzioni dell'ente.

Il Settore costituisce l'unità organizzativa di massimo livello all'interno dell'Area nella quale è inserito. All'interno delle Aree, ovvero alle dipendenze del Segretario Generale, sono individuate strutture organizzative meno articolate dei Settori per dimensione e responsabilità, denominate "Uffici".

## **CAMERA DI COMMERCIO DI SAVONA**

La Camera di Commercio di Savona nel 2010 ha rinnovato i suoi vertici e ha inserito fra gli obiettivi strategici del proprio programma di mandato 2011-2015 l'implementazione di un modello organizzativo adeguato alle esigenze di efficacia dell'attività camerale e al raggiungimento degli obiettivi dell'Ente, con la definizione di una nuova pianta organica collegata alle prospettive di sviluppo dell'Ente camerale.

L'organigramma è articolato in quattro aree e prevede al vertice il Segretario Generale, coadiuvato da due dirigenti, secondo il seguente schema:

Area Affari generali - promozione del territorio e sviluppo imprese, alle dirette dipendenze del Segretario Generale

Area "Gestione risorse"

Area "Servizi anagrafico-certificativi"

Area "Regolazione del mercato, studi e gestione dell'informazione", per la quale le funzioni di dirigente sono svolte ad interim dal Segretario Generale.

Spetta altresì al Segretario Generale la responsabilità dell'Unità di Staff "Programmazione e Controllo di Gestione".

Sono attualmente affidati quattro incarichi di titolare di posizione organizzativa per le aree: "Promozione sviluppo economico", "Studi e gestione dell'informazione", "Servizi anagrafico-certificativi" e "Provveditorato".

## **CAMERA DI COMMERCIO DI IMPERIA**

La struttura della Camera di Commercio di Imperia prevede n. 3 aree articolate a cui è preposta la Dirigenza.

Il Segretario Generale, oltre a sovrintendere alla gestione complessiva dell'Ente, dirige gli Affari Generali ed Istituzionali, di cui fanno parte i seguenti Servizi : Segreteria generale, Segreteria di Presidenza, Servizi Ausiliari, Archivio e Protocollo, Registro Imprese, Archiviazione ottica e MUD, Albi e Ruoli minori, Albo Imprese Artigiane.

Alle altre due Aree sono preposti i due dirigenti :

Area Amministrativo-contabile e gestione risorse umane – Servizi: Amministrazione del Personale, Ragioneria, contabilità e controllo di gestione, Diritto Annuale, Provveditorato.

Area Promozione economica e statistica – Servizi : Conciliazione, Usi e consuetudini, Brevetti, prezzi e protesti, Ufficio Metrico, Promozione e commercio estero, Agricoltura.

Oltre alle tre figure dirigenziali sono previste n. 4 Posizioni organizzative e n. 1 Alta professionalità.

I dirigenti responsabili di area svolgono un'attività finalizzata a garantire l'efficacia dell'intervento dell'Ente nell'ambito dell'area di riferimento.

Relativamente alle declaratorie dei profili professionali il personale dipendente, distribuito in tre categorie professionali, all'interno di ciascuna esercita funzioni caratterizzate da ampia flessibilità operativa.

### **LE MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELL'OIV "ASSOCIATO"**

L'ambito istituzionale nel quale le Camere di commercio sono inserite dal punto di vista della contrattazione collettiva è attualmente quello delle "Regioni e Autonomie locali" che, fin dal 1999 prevedeva l'obbligo di adozione di un sistema permanente di valutazione delle prestazioni e dei risultati del personale. A seguito dell'entrata in vigore del nuovo regolamento di contabilità delle Camere di commercio (dpr n. 254/2005) il sistema di valutazione è stato inserito in un contesto più strutturato della gestione con rafforzamento del legame tra il percorso di pianificazione contabile dell'Ente e il percorso valutativo, collegando strettamente il raggiungimento di obiettivi strategici all'attribuzione di salario accessorio sotto forma di incentivi o progressioni, inserendolo in un processo di verifica periodica e finale basato anche su un puntuale e costante controllo di gestione.

Quanto ai controlli interni ed, in particolare, quanto al controllo esercitato dall'Organismo Indipendente di Valutazione ex art. 14 d. lgs. 150/09 (di seguito, OIV) le Camere di Commercio di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Imperia, Savona, Vercelli hanno inteso avvalersi della possibilità offerta dall'articolo 14 comma 1 del decreto legislativo 150/09 costituendo un OIV associato e monocratico, disciplinando in apposito regolamento le forme del suo funzionamento.

Questa impostazione normativa, cui le Camere del gruppo hanno dato in varie forme attuazione nel tempo, ha trovato conferma e rafforzamento nel DL n. 150/2009 che richiede una gestione più strutturata del ciclo di valutazione della performance dando peso rilevante ed irrinunciabile alla performance organizzativa, "condicio sine qua non" per l'attribuzione di qualsivoglia incentivo e in generale per la corretta gestione dell'ente.

## 1.2 GLI OBIETTIVI FUNZIONALI DEL SISTEMA

In coerenza con le caratteristiche degli Enti, l'obiettivo del Sistema è quello di misurare e valutare tutte le "dimensioni" della performance al fine di rendere più efficiente ed efficace il processo decisionale e più trasparente la rendicontazione. Più in particolare, il Sistema è strutturato per svolgere le seguenti funzioni:

- Misurazione e valutazione a supporto dei processi decisionali:

la misurazione e la valutazione della performance costituisce il supporto ai diversi livelli (strategico ed operativo) dei processi decisionali dell'Ente Camerale fornendo dati ed informazioni in relazione tanto alle condizioni organizzative interne quanto alle condizioni ambientali esterne.

- Monitoraggio della performance organizzativa ed individuale:

le attività di monitoraggio consentono di verificare gli stadi di avanzamento connessi agli obiettivi dell'Ente Camerale e di coordinare l'azione dell'Ente attraverso la definizione delle azioni e dei correttivi necessari al raggiungimento degli obiettivi stessi.

- Valutazione dei risultati:

la valutazione realizza, in parallelo alle attività di monitoraggio, una verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi (stabiliti attraverso l'individuazione di target) ed una sintesi circa il livello effettivo di risultato raggiunto e le responsabilità legate al raggiungimento dello stesso.

- Responsabilizzazione:

la misurazione e la valutazione della performance organizzativa ed individuale alimentano i diversi canali di comunicazione alla base del processo di responsabilizzazione verso i diversi stakeholder interni ed esterni delle Camere di commercio.

- La verifica dell'efficacia e il miglioramento del Sistema:

il Sistema stesso è strutturato per consentire un continuo monitoraggio della reale ed operativa capacità di raggiungere e mantenere nel tempo gli obiettivi funzionali delineati sopra; monitoraggio effettuato attraverso la verifica della robustezza e attendibilità delle metodologie, degli indicatori e dei processi attivati. Tali analisi costituiscono la base di partenza per le azioni di miglioramento continuo e per la verifica dell'efficacia di tali azioni.

### **1.3 L'ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA**

Gli obiettivi funzionali elencati vengono garantiti attraverso processi e metodologie in grado di consentire di misurare e valutare in modo integrato:

a) la performance organizzativa (art.8 del Decreto), a sua volta articolata in:

- Performance complessiva (di struttura): che afferisce alla realizzazione (in termini di risultato e modalità di raggiungimento del risultato) degli obiettivi complessivi della Camera, nel quadro della sua mission e degli ambiti istituzionali di intervento;
- Performance a livello di unità organizzative: che rileva il contributo fornito alla performance complessiva dell'Ente da parte di ciascuna unità organizzativa.

b) la performance individuale (art. 9 del Decreto), che prende in considerazione il rapporto tra i contributi portati individualmente dalle professionalità che operano all'interno dell'Ente, il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle unità organizzative di appartenenza e il grado di raggiungimento degli obiettivi complessivi dell'Ente.

## **2. LE METODOLOGIE DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

Il modello, che è alla base del funzionamento del Sistema in relazione alla performance organizzativa, è frutto di una specifica elaborazione definita per rispondere alle esigenze e agli obiettivi funzionali delineati nel primo capitolo.

La reale utilità ed operatività del sistema è, in particolare, garantita, dalla coerenza tra:

- l'utilità del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa (perché valuto e misuro);
- l'oggetto della misurazione e valutazione della performance organizzativa (cosa viene misurato e valutato);
- le metodologie e, più in generale, il modello utilizzato per misurare e valutare la performance organizzativa (come si misura e si valuta);
- il processo che consente la misurazione e la valutazione della performance organizzativa ed individuale (chi misura e valuta e quando).

### **2.1 L'UTILITÀ (PERCHÉ MISURO E VALUTO) E L'OGGETTO DELLA MISURAZIONE E DELLA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA (COSA VIENE MISURATO E VALUTATO).**

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa adottato si sviluppa su due livelli:

- Il livello della performance complessiva di Ente.

- il livello di performance delle unità organizzative coinvolte; a questo livello viene misurato e valutato il contributo che ciascun ambito organizzativo, all'interno della Camera, fornisce alla performance complessiva dell'Ente.

### **2.1.1 La performance complessiva di Ente e gli ambiti di misurazione**

In relazione alla performance complessiva di Ente, il Sistema adottato consente di misurare e valutare gli ambiti della misurazione e valutazione organizzativa previsti dall'articolo 8, comma 1, del Decreto; ed in particolare:

a) Rispetto alle linee strategiche, ossia rispetto alle strategie che vengono individuate e definite nel Programma Pluriennale, integrate nel Piano della Performance, riprese nella Relazione Previsionale e Programmatica e valutate nella Relazione sulla Performance, il Sistema consente di misurare e valutare:

- l'impatto sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività (art. 8, co. 1, lett. a) del Decreto);
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni e il coinvolgimento degli stakeholder (art. 8, co. 1, lett. e) del Decreto);

Tale azione consente all'Ente di misurare e, conseguentemente, di valutare:

- il livello di coinvolgimento degli stakeholder nel Ciclo di gestione della performance e, quindi, di impostare delle azioni di miglioramento volte ad aumentare il processo di "inclusione";
- il livello di efficacia e della rispondenza delle politiche attivate rispetto alle esigenze delle imprese e del territorio e, quindi, di supportare più efficacemente il processo decisionale alla base dell'individuazione delle strategie.

#### **b) Rispetto ai programmi, che traducono le strategie in aree di intervento, il Sistema consente di misurare e valutare:**

- l'impatto sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività del singolo programma (art. 8, co. 1, lett. a) del Decreto);
- il livello di attuazione inteso come raggiungimento quantitativo e qualitativo dei risultati attesi (il livello di raggiungimento degli standard qualitativi e quantitativi che erano stati definiti) (art. 8, co. 1, lett. b) del Decreto);
- il rispetto delle fasi e dei tempi previsti (art. 8, co. 1, lett. b) del Decreto);
- il livello previsto di assorbimento delle risorse (art. 8, co.1, lett b) del Decreto).

Tale azione consente all'Ente di:

- misurare il livello di efficacia e della rispondenza dei singoli programmi attivati rispetto alle esigenze delle imprese e del territorio e, quindi, supportare più efficacemente il processo decisionale alla base dell'individuazione dei programmi;



- monitorare, in itinere, i singoli programmi al fine di intervenire in caso di sostanziali scostamenti (art. 4, co.2, lett. c), del Decreto);
- misurare, ex post, i risultati conseguiti al fine della loro valutazione per:
  - impostare la nuova programmazione;
  - intervenire sulla struttura organizzativa per migliorare la capacità di attuare quanto previsto nella programmazione (art. 8, co. 1, lett. d) del Decreto);
  - rendicontare i risultati conseguiti rispetto a quanto pianificato (art. 4, co. 2, lett. f) del Decreto).

c) Rispetto allo stock dei servizi e delle attività, attraverso i quali la Camera di Commercio traduce operativamente i programmi in azioni rivolte all'utenza esterna e a quella interna, il Sistema consente di presidiare i diversi ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa; ed in particolare il Sistema consente di misurare e valutare:

1. Rispetto ai servizi all'utenza esterna, che fanno riferimento in particolare alle funzioni anagrafico-certificative e di tutela del mercato (processi primari):

- la quantità e la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati (art. 8, co. 1, lett. g) del Decreto);
- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi (art. 8, co.1, lett. c) del Decreto);
- l'efficienza nell'impiego delle risorse (art. 8, co.1, lett. f) del Decreto).

Tale azione consente all'Ente di:

- misurare il livello qualitativo e quantitativo dell'erogazione (e le modalità di erogazione) dei servizi e, quindi, intervenire in caso di criticità;
- conoscere il livello di soddisfazione delle imprese e, quindi, orientare le azioni di miglioramento sulle reali esigenze degli utenti;
- misurare il livello di impiego delle risorse, valutandone il rapporto con i risultati conseguiti e, quindi, intervenire con delle azioni correttive in caso di criticità.

2. Rispetto agli interventi promozionali, che fanno riferimento in particolare alle funzioni di supporto alle imprese (progetti e attività realizzati e/o partecipati dalla Camera, nell'interesse generale delle imprese e delle economie locali):

- la quantità e la qualità degli interventi realizzati (art. 8, co. 1, lett. g) del Decreto);
- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi (art. 8, co. 1, lett. c) del Decreto);
- il livello previsto di assorbimento delle risorse (art. 8, co.1, lett b) del Decreto).

Tale azione consente all'Ente di:

- misurare il livello di efficacia degli interventi promozionali e, quindi, intervenire per migliorarne la capacità di gestione;

- misurare il livello di soddisfazione dei destinatari degli interventi promozionali e, quindi, aumentare la capacità di selezionare interventi a maggiore valore aggiunto per le imprese e per le imprese;
- misurare il livello di impiego delle risorse, valutandone il rapporto con i risultati conseguiti e, quindi, intervenire con delle azioni correttive in caso di criticità.

### 3. Rispetto ai servizi per l'utenza interna (processi di supporto):

- l'efficienza nell'impiego delle risorse (art. 8, co. 1, lett. f) del Decreto);
- la quantità e la qualità dei processi (art. 8, co. 1, lett. g) del Decreto).

Tale azione consente all'Ente di misurare e valutare se i processi interni:

- hanno un adeguato livello di efficacia e, quindi, intervenire sulle criticità;
- hanno un adeguato livello di efficienza e, quindi, intervenire per rimuovere le inefficienze.

### 4. Rispetto ai progetti di innovazione e miglioramento:

- la modernizzazione dell'organizzazione (art. 8, co. 1, lett. d) del Decreto);
- il miglioramento dell'organizzazione (art. 8, co. 1, lett. d) del Decreto);
- il miglioramento qualitativo delle competenze professionali (art. 8, co. 1, lett. d) del Decreto);
- la promozione delle pari opportunità (art. 8, co. 1, lett. h) del Decreto);
- l'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi (art. 8, co. 1, lett. f) del Decreto);
- la riduzione dei costi (art. 8, co. 1, lett. f) del Decreto).

Tale attività consente all'Ente di misurare e valutare l'efficacia dei progetti di innovazione e di miglioramento e, quindi, aumentare la capacità della struttura di raggiungere gli obiettivi correlati.

d) Il Sistema consente, infine, la misurazione e la valutazione anche dell'insieme delle "condizioni di base" che garantiscono all'Ente di operare in condizioni di "equilibrio" ottimale; ed in particolare:

- le condizioni di equilibrio economico-patrimoniale,
- le condizioni di equilibrio organizzativo.

Sia la contestualizzazione degli obiettivi nei percorsi di efficienza prefissati dall'ente nel piano pluriennale che il monitoraggio continuo in sede di benchmarking con gli altri enti del gruppo fornisce elementi di analisi dell'equilibrio organizzativo e finanziario dell'ente.

Tale impostazione consente all'Ente di monitorare in tempo reale una serie di variabili e quindi intervenire rapidamente in caso di una loro criticità anche in via anticipata (analizzandone il trend negativo).

### **2.1.2 La performance a livello di aggregazione organizzativa e gli ambiti di misurazione**

In relazione al livello delle unità organizzative coinvolte, il Sistema è strutturato in modo da evidenziare, analogamente alla performance di struttura, la performance organizzativa raggiunta nell'ambito di competenza delle rispettive aree.

## **2.2 IL MODELLO E LE METODOLOGIE PER LA MISURAZIONE E LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA (COME SI MISURA E SI VALUTA)**

Il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa si realizza attraverso:

a) le modalità e gli strumenti che consentono di misurare e valutare i diversi ambiti della performance:

- gli indicatori, i target e gli obiettivi;
- l'attivazione di sistemi di benchmarking;
- le specifiche metodologie per la misurazione dei diversi ambiti della performance organizzativa.

b) l'utilizzo di una impostazione che consente:

- il coordinamento di tali modalità e strumenti con la programmazione dell'ente
- l'utilizzo delle informazioni che emergono dalla misurazione e dalla valutazione per l'attivazione di azioni di miglioramento e/o il supporto ai processi decisionali

In particolare, la coerenza e le interconnessioni acquisiscono significatività all'interno del piano e della relazione sulla performance.

### **2.2.1 Gli indicatori e i target**

L'attività di misurazione e valutazione della performance organizzativa si sviluppa mediante processi quantitativi di rilevazione basati su:

a) indicatori che consentono all'Ente di acquisire informazioni e dati in modo strutturato;

b) target (valori attesi) che vengono associati agli indicatori consentendo all'Ente:

- nella fase di pianificazione, di identificare con chiarezza gli obiettivi (art. 5, co. 2, lett. b) del Decreto);
- nella fase di rendicontazione, di valutare la performance, partendo dall'analisi dello scostamento tra i risultati conseguiti e quelli attesi (art. 10, co. 1, lett. b) del Decreto).

Le tipologie di indicatori che vengono utilizzati dall'Ente per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa si differenziano in relazione a:

- a) le caratteristiche degli ambiti oggetto di misurazione;
- b) la dimensione che deve essere misurata (efficienza, efficacia o altre dimensioni).

### **2.2.2 La definizione degli obiettivi e le modalità di elaborazione, test e verifica degli indicatori e relativi target**

La definizione degli obiettivi e l'elaborazione degli indicatori, e dei relativi target, avviene all'interno e in coerenza con il Ciclo di gestione della performance attraverso le seguenti fasi:

- nella fase di definizione degli obiettivi strategici ed operativi (che vengono rappresentati nel Piano della performance) si individuano uno o più indicatori di performance con riferimento ad una o più delle tipologie descritte nel paragrafo precedente;
- al fine di costruire obiettivi, per ogni indicatore vengono definite le modalità di calcolo e le fonti dei dati.
- per ogni indicatore associato ad un obiettivo viene definito un valore target che rappresenta e consente la misurazione del raggiungimento dell'obiettivo medesimo.

La definizione del target (ossia il valore atteso o programmato) è frutto di un processo decisionale che utilizza informazioni o dati provenienti da diverse modalità di analisi attivate in coerenza della tipologia di indicatore e/o di obiettivo e della disponibilità delle fonti. Ed in particolare:

- le indicazioni provenienti da norme;
- l'analisi delle attese degli utenti e più in generale degli stakeholder (art. 5, co. 2, lett. a) del Decreto);
- l'analisi dei trend storici (art. 5, co. 2, lett f) del Decreto);
- l'analisi dei risultati di benchmarking (art. 5, co. 2, lett. e) del Decreto).

### **2.2.3 L'attivazione di sistemi di benchmarking**

Ai fini dell'attivazione del confronto con amministrazioni analoghe (art. 5, co.2, lett. e) del Decreto) vengono utilizzati gli indicatori tratti dal Sistema Informativo Pareto che sono stati elaborati ai sensi dell'articolo 35 del D.P.R n. 254 del 2005.

Gli indicatori del Sistema Informativo Pareto, e i relativi valori che emergono, vengono utilizzati per:

- valutare la performance attesa attraverso la comparazione con i risultati conseguiti dalle altre Camere di Commercio;
- individuare, in sede di pianificazione, il target atteso.

Il confronto viene attivato attraverso comparazione con Camere di Commercio:

- di natura dimensionale analoga, ossia con Camere di Commercio che hanno un bacino di utenza della stessa grandezza;

- della stessa area geografica;
- a livello nazionale;
- uno a uno, ossia attraverso il confronto con un'altra Camera di Commercio.

#### **2.2.4 Le metodologie per la misurazione e la valutazione degli specifici ambiti della performance organizzativa**

Per ogni ambito di misurazione si adotta una specifica metodologia e/o approccio. Per ogni metodologia vengono descritti:

- i metodi;
- le tecniche;
- gli strumenti.
- le procedure

Ogni descrizione della metodologia, una volta individuata, elaborata ed approvata, diviene parte integrante del presente documento.

#### **2.2.5 Il modello**

modello A): attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività

##### **Metodo:**

Per ogni linea strategica del piano pluriennale viene estrapolato dal piano pluriennale il livello di soddisfazione atteso nel quinquennio da parte degli utenti.

Ogni dirigente fornisce i dati che comprovano il livello di attuazione realizzato nell'anno per la propria area.

Il Segretario Generale, sulla base dei suddetti dati, sintetizza la performance complessiva della struttura relativamente a quella linea strategica sulla base degli indicatori stabiliti.

**Tecniche:** Analisi da parte della dirigenza di concerto con le posizioni organizzative che si avvalgono dei riscontri con gli uffici di competenza.

**Strumenti:** analisi organizzative, controllo di gestione

**Procedure:** Il modello viene presentato dai dirigenti al Segretario Generale almeno due volte all'anno: in sede di monitoraggio periodico semestrale (entro giugno) ed in sede di controllo strategico annuale (entro aprile).

Può inoltre essere richiesto dal Segretario Generale in ogni momento durante l'anno, qualora si renda necessario a fini di verifica periodica o in corrispondenza di modifiche normative che determinino riorganizzazioni.

#### **modello B): attuazione di piani e programmi**

##### **Metodo:**

Ogni dirigente relaziona per la propria area sullo stato di attuazione dei piani e programmi che costituiscono la concretizzazione degli obiettivi assegnati dalla Giunta per l'anno in corso fornendo gli elementi necessari a verificarne il grado di realizzazione, il rispetto delle fasi e dei tempi, il livello di assorbimento delle risorse.

##### **Tecniche:**

Analisi da parte della dirigenza di concerto con le posizioni organizzative che si avvalgono dei riscontri con gli uffici di competenza.

**Strumenti:** analisi organizzative, controllo di gestione

**Procedure:** il modello viene presentato dai dirigenti al Segretario Generale che a sua volta lo presenta all'OIV almeno due volte all'anno: in sede di monitoraggio periodico semestrale (entro giugno) ed in sede di controllo strategico annuale (entro aprile). Può inoltre essere richiesto dal Segretario Generale in ogni momento durante l'anno, qualora si renda necessario a fini di verifica periodica o in corrispondenza di modifiche normative che determinino riorganizzazioni.

Mentre in sede di monitoraggio periodico l'OIV non esprime un punteggio, ma solo una valutazione di medio percorso, al termine dell'esercizio ad ogni obiettivo viene assegnato un punteggio percentuale che costituisce uno degli elementi base di computo per la valutazione della performance dei dirigenti, delle posizioni organizzative e dei dipendenti.

#### **modello C): rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi**

##### **Metodo:**

Ogni dirigente relaziona per la propria area sugli elementi di cui è in possesso che comprovano la soddisfazione degli utenti dei servizi di propria competenza.

##### **Tecniche:**

Analisi da parte della dirigenza di concerto con le posizioni organizzative che si avvalgono dei riscontri con gli uffici di competenza.

**Strumenti:** analisi di customer satisfaction, verifiche a campione, ricerca di riscontri obiettivi interpellando frazioni di utenza significative, verifica della percezione generale dei servizi camerali con rassegne stampa di articoli significativi sull'attività dell'ente. Raccolta critiche o apprezzamenti spontanei manifestati da utenze singole o gruppi di utenti.

**Procedure:** il modello viene presentato dai dirigenti al Segretario Generale almeno due volte l'anno.

Il Segretario Generale a sua volta sintetizza la soddisfazione dell'utenza per i servizi in generale e per ogni linea strategica e lo presenta all'OIV che lo utilizza in sede di monitoraggio periodico semestrale (entro giugno) ed in sede di controllo strategico annuale (entro aprile).

#### **modello D): modernizzazione e miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze**

##### **Metodo:**

Ogni dirigente relaziona per la propria area sulle iniziative di modernizzazione adottate in particolare in materia di innovazione tecnologica introdotta e di percorsi formativi attuati.

##### **Tecniche:**

La dirigenza descrive l'evoluzione tecnologica concretizzata elencando eventuali nuove soluzioni informatiche adottate o potenziate nelle varie attività.

Descrive altresì l'attività formativa realizzata sul personale di competenza.

**Strumenti:** verifiche di efficacia delle innovazioni adottate, rapporti annuali sulla formazione Istituto Tagliacarne, indagine Osservatorio camerale sulla formazione, verifica attestazioni comprovanti i percorsi formativi completati, eventuali verifiche dirette di acquisizione delle competenze

**Procedure:** il modello viene presentato dai dirigenti al Segretario Generale almeno due volte l'anno.

Il Segretario Generale a sua volta sintetizza lo stato dell'innovazione presso l'Ente e per ogni linea strategica e lo presenta all'OIV che lo utilizza in sede di monitoraggio periodico semestrale (entro giugno) ed in sede di controllo strategico annuale (entro aprile).

#### **modello E): sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con l'utenza e i portatori di interessi (stakeholders)**

##### **Metodo:**

Ogni dirigente relaziona sulle forme di coinvolgimento, interazione, collaborazione e partecipazione sviluppate con i portatori di interesse relativi alla propria area.

**Tecniche:**

resoconto sugli esiti delle interazioni realizzate .

**Strumenti:** analisi dei riscontri ricevuti dall'ufficio per le relazioni con il pubblico, documentazione del coinvolgimento degli stakeholders, customer satisfaction.

**Procedure:** il modello viene presentato dai dirigenti al Segretario Generale almeno due volte l'anno.

Il Segretario Generale a sua volta sintetizza lo stato del processo di miglioramento delle relazioni con l'utenza per ogni linea strategica e lo presenta all'OIV che lo utilizza in sede di monitoraggio periodico semestrale (entro giugno) ed in sede di controllo strategico annuale (entro aprile).

**modello F): efficienza nell'impiego delle risorse****Metodo:**

Ogni dirigente relaziona sulle iniziative adottate per la duplice finalità di contenimento/riduzione dei costi e dell'ottimizzazione dei tempi e dei procedimenti amministrativi.

**Tecniche:**

analisi economiche e gestionali annuali e triennali

**Strumenti:** dati di contabilità economica, cruscotto tempi dei procedimenti controllo di gestione, benchmarking

**Procedure:** il modello viene presentato dai dirigenti al Segretario Generale almeno due volte l'anno.

Il Segretario Generale a sua volta sintetizza lo stato dell'efficienza nell'impiego delle risorse e lo presenta all'OIV che lo utilizza in sede di monitoraggio periodico semestrale (entro giugno) ed in sede di controllo strategico annuale (entro aprile).

**modello G): qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati****Metodo:**

Ogni dirigente relaziona sulla consistenza quantitativa e qualitativa delle attività di competenza della propria area nell'anno.

**Tecniche:**

analisi gestionali

**Strumenti:** controllo di gestione, benchmarking, contatori procedure informatizzate, protocollo informatico

**Procedure:** il modello viene presentato dai dirigenti al Segretario Generale almeno due volte l'anno.



Il Segretario Generale a sua volta sintetizza la consistenza di tutte le attività dell'ente e la qualità delle prestazioni erogate e lo presenta all'OIV che lo utilizza in sede di monitoraggio periodico semestrale (entro giugno) ed in sede di controllo strategico annuale (entro aprile).

#### **modello H): promozione delle pari opportunità**

##### **Metodo:**

Ogni dirigente relaziona sullo stato di attuazione del principio di pari opportunità nella propria area con riferimento a casi concreti eventuali di applicazione avvenuti nell'anno.

##### **Tecniche:**

analisi gestionali

**Strumenti:** ricognizione atti istituzionali rilevanti ai fini delle pari opportunità

Verifiche interne sullo stato di attuazione dei principi relativamente alla dotazione organica, all'accesso ai percorsi formativi, all'orario di lavoro, all'accesso agli istituti di incentivazione e sviluppo del personale, all'accesso alle posizioni di responsabilità, alla tutela di maternità e disabili, alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

**Procedure:** il modello viene presentato dai dirigenti al Segretario Generale almeno due volte l'anno.

Il Segretario Generale a sua volta sintetizza lo stato di attuazione dei principi e approfondisce la ricognizione dei provvedimenti e delle iniziative gestionali adottate in materia e la relativa attuazione e lo presenta all'OIV che lo utilizza in sede di monitoraggio periodico semestrale (entro giugno) ed in sede di controllo strategico annuale (entro aprile).

#### **2.2.6 Il sistema informativo e le schede**

L'attività di misurazione e valutazione è supportata da una architettura, basata sui suddetti modelli e sistemi informativi, finalizzata a:

- a. orientare, determinare e, quindi, formalizzare i risultati del processo di pianificazione strategica e programmazione operativa;
- b. monitorare, in itinere, mediante la valorizzazione degli indicatori selezionati, il grado di attuazione dei piani e dei programmi individuati in fase di programmazione (dalle linee strategiche alle singole azioni), l'efficienza nell'impegno delle risorse, la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi;
- c. rendicontare, ex post, i risultati raggiunti.

Il sistema informativo, insieme alla procedure attivate, garantisce la tracciabilità del flusso dei dati in entrata ed in uscita.

Le schede e l'articolazione del sistema informativo sono riportate nel manuale adottato con atto privatistico del Segretario Generale e costituiscono allegati del Sistema di misurazione e valutazione della performance.

### **3. LE METODOLOGIE DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE**

Il processo di misurazione e valutazione della performance individuale è funzionale e si incardina nel Sistema, in quanto tale è strettamente correlato con la misurazione e la valutazione della performance organizzativa. Tale collegamento rende possibile il con-temporaneo sviluppo dell'Ente, nella sua capacità di raggiungere alte performance, e lo sviluppo e la valorizzazione delle professionalità che operano nell'Ente. La misurazione e valutazione della performance individuale si inserisce, quindi, nel tema più ampio della valutazione delle risorse umane.

I ruoli organizzativi valutati sono i seguenti:

- il Segretario Generale, in quanto dirigente di vertice;
- i Dirigenti;
- le Posizioni Organizzative, a cui è affidata la responsabilità delle Aree Organizzative;
- il personale non dirigente.

La reale operatività della misurazione e valutazione della performance individuale è garantita dalla coerenza tra:

- gli obiettivi funzionali;
- gli ambiti oggetto di misurazione e valutazione della performance individuale;
- i requisiti e i principi che guidano l'impostazione metodologica;
- il processo.

#### **3.1 GLI OBIETTIVI FUNZIONALI**

Il modello di funzionamento alla base del processo di misurazione e la valutazione della performance individuale è stato elaborato per consentire di raggiungere i seguenti obiettivi funzionali:

- individuare con chiarezza quale deve essere il contributo (in termini di risultati e comportamenti attesi) che deve essere apportato (a seconda della funzione svolta e del livello di responsabilità ricoperto) dal singolo dipendente per consentire il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente nel suo insieme, dell'Area Organizzativa e/o del "gruppo funzionale" di appartenenza;
- comunicare alle singole persone i risultati e i comportamenti attesi;
- misurare e valutare i risultati e i comportamenti conseguiti;
- utilizzare i risultati della misurazione e valutazione per:

- a) attivare i sistemi incentivanti;
- b) supportare le persone nel miglioramento della performance.

### 3.2 GLI AMBITI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

#### Segretario Generale

- performance dell'ente nel suo complesso
- indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità
- raggiungimento di specifici obiettivi individuali
- qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate
- capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

#### Dirigenti, posizioni organizzative e Alte professionalità

- performance dell'ente nel suo complesso
- indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità
- raggiungimento di specifici obiettivi individuali
- qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate
- capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

#### Dipendenti

- performance dell'ente nel suo complesso
- raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali
- qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate e ai comportamenti professionali e organizzativi

La scheda di valutazione del Segretario Generale viene approvata dalla Giunta camerale e costituisce un allegato al Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Le schede di valutazione dei dirigenti, dei titolari di posizione organizzative/alte professionalità e di tutto il personale camerale vengono adottate con atto privatistico del Segretario Generale e costituiscono allegato al Sistema di misurazione e valutazione della performance.

### **3.3 I REQUISITI E I PRINCIPI CHE GUIDANO L'IMPOSTAZIONE METODOLOGICA DELLA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE**

#### **3.3.1 Il collegamento tra performance organizzativa e performance individuali (D. Lgs. 150/09, art. 2)**

La valutazione della performance organizzativa è rilevante e determinante nel computo della valutazione individuale come risulta dal meccanismo delle schede di valutazione allegate.

Il punteggio per la valutazione della performance organizzativa é infatti costituito da un indice che, sommato al punteggio di valutazione derivante dal raggiungimento degli obiettivi individuali /di gruppo e al punteggio derivante dalla valutazione dei comportamenti organizzativi, determina il punteggio complessivo che costituisce parametro per l'attribuzione della produttività e del risultato.

#### **3.3.2 L'utilizzo del dizionario delle competenze (D.Lgs. 150/09, art. 9, co. 1, lett. c e co. 2, lett. b)**

Nella performance attesa dal valutato é associato un aspetto di comportamento organizzativo che consente di apprezzare il contributo dato dal soggetto alla performance organizzativa

Il dizionario delle competenze è esplicitato nel Manuale di valutazione.

#### **3.3.3 L'individuazione di un numero limitato di obiettivi (indicatori e target)**

La complessità relativa alla definizione ed alla misurazione degli obiettivi ed il fatto che essi, per loro natura, non devono individuare tutte le attività del budget ma segnalare solo quelle più rilevanti ed imprescindibili da raggiungere per una valida performance di ente, spinge verso la necessità di individuare pochi obiettivi per ogni soggetto.

Ogni dipendente valutato è associato ad almeno due obiettivi operativi, di gruppo o individuali.

Le posizioni organizzative/alte professionalità sono valutate per almeno due un obiettivi individuali e/o di gruppo e per il coordinamento degli obiettivi operativi degli uffici di competenza.

I dirigenti sono valutati per almeno due un obiettivi individuali e/o di gruppo e per il coordinamento degli obiettivi operativi dell'area di competenza.

I target rispondono alle caratteristiche individuate dalle linee guida Unioncamere.

#### **3.3.4 L'utilizzo di descrittori condivisi per gli indicatori di carattere qualitativo, scale, sistema di pesi, punteggi e relative procedure di calcolo volte all'ottenimento di un punteggio sintetico finale per valutare il grado di raggiungimento dei target riferiti agli obiettivi e alle competenze.**

si fa riferimento alle linee guida Unioncamere

### **3.3.5 Descrizione delle modalità di comunicazione dei risultati ai valutati e delle procedure di conciliazione (D.Lgs. 150/09, art. 7, comma 3, lett. b).**

La valutazione finale dei dipendenti coinvolti viene dettagliata in una scheda notificata al valutato in forma scritta ove compare altresì il conteggio analitico.

Nei casi previsti dal capitolo 5, si possono attivare le procedure di conciliazione, con le modalità ivi previste.

### **3.3.6 Modalità di utilizzo delle informazioni risultanti dalla valutazione per lo sviluppo di piani di miglioramento individuale**

In caso di giudizio finale individuale negativo il dirigente dovrà motivarlo per iscritto esprimendo proposte migliorative per l'anno successivo.

Ogni valutato può verificare dalla scheda gli specifici ambiti migliorabili della propria prestazione.

### **3.3.7 Esplicitazione del collegamento con i sistemi incentivanti**

Ai fini retributivi, una volta calcolato il punteggio di ogni dipendente, il meccanismo prevede, attraverso dettagliati e specifici calcoli secondo criteri predeterminati, la commisurazione dell'importo dell'incentivo in modo direttamente proporzionale alla valutazione.

### **3.3.8 Le schede di valutazione**

Le schede di valutazione e tutti gli elementi informativi necessari per un corretto ed efficace funzionamento del processo di valutazione sono contenuti e descritti nel manuale della valutazione.

#### **4. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE: FASI, TEMPI, SOGGETTI E RESPONSABILITÀ (QUANDO E CHI MISURA E VALUTA)**

##### **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

#### **I – COSA SI MISURA E SI VALUTA**

##### **AMBITI DI MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA: ART. 8**

- a) attuazione politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività
- b) attuazione di piani e programmi
- c) rilevazione grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi
- d) modernizzazione e miglioramento qualitativo dell'organizzazione
- e) sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni
- f) efficienza nell'impiego delle risorse
- g) qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati
- h) raggiungimento di obiettivi di promozione delle pari opportunità

#### **II – COME SI MISURA E SI VALUTA**

##### **METODOLOGIA**

Valutazione degli otto ambiti di cui all'art. 8 riferita al piano della performance con indicatori di performance generali dell'Ente e degli indicatori di performance delle unità organizzative

##### **SOGGETTI**

I dirigenti redigono un report per ognuno degli otto ambiti di valutazione, (8 schede allegate: a, b, c, d, e, f, g, h) , ciascuno per le attività di propria competenza, secondo la ripartizione assegnata dal Segretario Generale, completando il resoconto delle fasi progressive alle scadenze principali previste:

- in sede di relazione previsionale e programmatica e piano della performance
- a metà esercizio, per il monitoraggio periodico
- a termine esercizio, per la valutazione finale

L'organismo indipendente di valutazione é l'organo deputato alla valutazione della performance della struttura amministrativa nel suo complesso nonché alla proposta di valutazione annuale dei dirigenti. Per adempiere a questa funzione, supportato dall'ufficio controllo di gestione, ad ognuna delle scadenze

previste, analizza i report suddetti, con facoltà di richiedere agli uffici camerali qualsiasi informazione, atto o notizia pertinente ed effettuare gli accertamenti necessari.

## **STRUMENTI**

Controllo di gestione

Conto economico

Conto annuale

## **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

### **I - COSA SI MISURA E SI VALUTA**

#### **AMBITI DI MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE: ART. 9**

Segretario Generale

- performance dell'ente nel suo complesso
- indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità
- raggiungimento di specifici obiettivi individuali
- qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate
- capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Dirigenti e posizioni organizzative

- performance dell'ente nel suo complesso
- indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità
- raggiungimento di specifici obiettivi individuali
- qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate
- capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Dipendenti

- performance dell'ente nel suo complesso
- raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali
- qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate e ai comportamenti professionali e organizzativi

## II – COME SI MISURA E SI VALUTA

### METODOLOGIA

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

### SOGGETTI

SOGGETTI VALUTATI: Segretario Generale, Dirigenti, posizioni organizzative (“quadri”) alte professionalità e dipendenti

SOGGETTI VALUTATORI: Giunta, Organismo indipendente di valutazione, Segretario Generale, Dirigenti

### STRUMENTI

- scheda di valutazione della performance organizzativa complessiva dell'Ente
- scheda di valutazione della performance individuale del Segretario Generale
- schede di valutazione della performance individuale del personale dirigente
- schede di valutazione del personale con incarico di Posizione Organizzativa/Alta Professionalità
- schede di valutazione del personale non dirigente
- scheda monitoraggio obiettivi e progetti

DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI ANNUALI DI ATTRIBUZIONE DELLE PREMIALITÀ:

produttività collettiva e individuale, retribuzione di risultato “quadri” e dirigenti, progressioni orizzontali

DELIBERAZIONE ANNUALE GIUNTA SU PROPOSTA DELL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Retribuzione di risultato Segretario Generale



## **SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE**

### **NORMATIVA:**

art. 6 CCNL 31.3.1999

In ogni Ente sono adottate metodologie permanenti per la valutazione delle prestazioni e dei risultati dei dipendenti, anche ai fini della progressione economica prevista dal Contratto; la valutazione è di competenza dei Dirigenti; si effettua a cadenza periodica ed è tempestivamente comunicata al dipendente, in base ai criteri definiti tramite concertazione.

Art. 7 D.L.gs. n. 150/2009

Le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale.

A tal fine adottano con apposito provvedimento il sistema di misurazione e valutazione della performance.

### **FINALITA'**

Migliorare l'organizzazione e le prestazioni del personale favorendo la crescita delle competenze e la condivisione degli obiettivi, garantire elevati standard qualitativi ed economici dei servizi, incentivando la qualità della prestazione lavorativa, la selettività e la valorizzazione delle responsabilità dirigenziali

### **METODOLOGIA GENERALE**

Ogni istituto del sistema permanente di valutazione segue una metodologia propria, consona alla sua finalità.

Tutti gli istituti tendono peraltro a realizzare una valutazione complessiva delle prestazioni di ciascun dipendente che prenda in considerazione la globalità del comportamento professionale.

Tutti gli istituti considerati nel presente sistema sono ispirati a principi di selettività, merito, chiarezza, certezza e trasparenza.

Nei meccanismi non è prevista alcuna forma di automatismo e l'attribuzione di ogni incentivo o sviluppo prevede quale premessa irrinunciabile la preventiva verifica e attestazione del sistema di misurazione e valutazione della performance.

La continuità del processo impone per i dirigenti la previsione di costanti verifiche in corso d'anno sull'andamento delle prestazioni e sullo stato di attuazione degli obiettivi preordinati al fine di stimolare il miglioramento e coinvolgere e responsabilizzare gli addetti sull'andamento della gestione in generale e sull'andamento delle loro prestazioni in particolare.

La periodicità di dette verifiche è peraltro calibrata in modo da non appesantire gli adempimenti né snaturare il processo di valutazione trasformandolo in ripetitivo adempimento burocratico.

## **ISTITUTI COMPRESI NEL PROCESSO DI VALUTAZIONE INDIVIDUALE**

- produttività
- risultato posizioni organizzative
- risultato dirigenti
- risultato Segretario Generale
- progressione orizzontale

## **SOGGETTI COINVOLTI**

- Organismo indipendente di valutazione
- Giunta
- Segretario Generale
- Dirigenti
- Posizioni organizzative
- Dipendenti
- Ufficio personale

## **COMPETENZA**

### Produttività:

- Organismo indipendente di valutazione : valida la relazione performance
- Giunta: attraverso il controllo strategico verifica il raggiungimento degli obiettivi
- Dirigenti: valutano, attraverso le specifiche schede, ciascun dipendente della propria area
- Contrattazione decentrata: stabilisce i criteri di destinazione annuale delle risorse
- Ufficio personale: elaborazione conteggi e schede di valutazione

### Risultato posizioni organizzative:

- Organismo indipendente di valutazione : valida la relazione performance
- Giunta: attraverso il controllo strategico verifica il raggiungimento degli obiettivi
- Dirigenti: valutano, attraverso le specifiche schede, ciascuna posizione organizzativa della propria area
- Contrattazione decentrata: stabilisce i criteri di destinazione annuale delle risorse
- Ufficio personale: elaborazione conteggi e schede di valutazione

#### Risultato dirigenti:

- Organismo indipendente di valutazione : valida la relazione performance e propone la valutazione
- Giunta: attraverso il controllo strategico verifica il raggiungimento degli obiettivi
- Segretario generale: valuta, attraverso le specifiche schede, ciascun dirigente
- Ufficio personale: elaborazione conteggi e schede di valutazione

#### Risultato Segretario generale:

- Organismo indipendente di valutazione : valida la relazione performance e propone la valutazione
- Giunta: attraverso il controllo strategico verifica il raggiungimento degli obiettivi e, sulla base della proposta dell'OIV, valuta attraverso la specifica scheda, il Segretario Generale.
- Ufficio personale: elaborazione conteggi e scheda di valutazione

#### Progressione economica:

- Dirigenti: valutano in modo selettivo, attraverso le specifiche schede, ciascun dipendente della propria area
- Contrattazione decentrata: stabilisce i criteri di destinazione annuale delle risorse
- Ufficio personale: elaborazione conteggi, verifica requisiti e schede di valutazione

### **PERIODO DI RIFERIMENTO DEL PROCESSO**

Il ciclo valutativo ha un riferimento temporale annuale.

L'attribuzione dei benefici economici ha la seguente cadenza temporale:

- produttività e risultato entro il mese di luglio, successivamente all'adozione della relazione sulla performance validata dall'Organismo indipendente di valutazione, che evidenzia a consuntivo, entro il 30 giugno, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle relative risorse.
- progressione economica a seguito di valutazione effettuata entro il mese di luglio, successivamente all'adozione della relazione sulla performance validata dall'Organismo indipendente di valutazione, e sulla base dei risultati collettivi e individuali rilevati dal sistema di valutazione.

L'attribuzione decorre dal 1° gennaio dell'anno valutato.

## **5. LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

Per procedure di conciliazione si intendono le iniziative volte a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della performance individuale e a prevenire l'eventuale contenzioso in sede giurisdizionale. Nel caso vi siano conflitti, l'attività di conciliazione è eccezionale ed ammissibile sono nei casi in cui:

1. vi siano errori materiale nello sviluppo della procedura di valutazione;
2. vi siano elementi di carattere generale che facciano ritenere distorsioni nel processo di valutazione.

Le modalità di esperimento delle procedure di conciliazione sono disciplinate nel Manuale di valutazione adottato dal Segretario Generale.

## **6. MODALITÀ DI RACCORDO E INTEGRAZIONE CON I SISTEMI DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO ESISTENTI**

Il livello di raggiungimento della performance organizzativa è in gran parte ricavato dalle risultanze del sistema di controllo di gestione integrato con i dati della contabilità economica dell'Ente.

Il sistema informatico che verrà utilizzato per il piano della performance e per il sistema di valutazione comprenderà collegamenti alle banche dati del sistema contabile dell'ente e dai relativi flussi di dati con integrazioni anche a livello di sistema camerale (Saturno, Pareto)

Sono altresì significative ed efficaci le rilevazioni del conto annuale e la relativa relazione .

## **7. IL PROCESSO DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA**

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale, e la sua attuazione nelle Camere di Commercio appartenenti al gruppo "associato", è oggetto di monitoraggio al fine di:

1. predisporre dei piani di intervento volti a dotare le Camera di Commercio delle metodologie e dei processi necessari per il corretto ed esaustivo funzionamento del Sistema;
2. individuare le aree di miglioramento e, quindi, intervenire sulla stessa architettura, e le sue componenti, del Sistema.

Per raggiungere l'obiettivo di cui al punto 1, le Camere di Commercio:

**ALLEGATI**

**SEDUTA di GIUNTA del 19/12/2012**

**DELIBERA N. 172**

**Ufficio Legale**

OGGETTO : Modifiche al Sistema di misurazione e valutazione della performance.

**PRESENTI:**

Martinotti Piero	- Presidente
Arlenghi Flavio	- in rappresentanza del settore Artigianato;
Coscia Gian Paolo	- in rappresentanza del settore Agricoltura;
Guarona Bruno Paolo	- in rappresentanza del settore Industria;
Guglielmero Sergio	- in rappresentanza del settore Commercio;
Luparia Giulio	- in rappresentanza del settore Agricoltura;
Pastorello Franco	- in rappresentanza del settore Industria;
Scarrone Valerio	- in rappresentanza del settore Trasporti;
Dutto Lorenzo	- Revisore dei Conti;
Gastini Luigi	- Revisore dei Conti;

Sono assenti giustificati i signori:

Boano Luigi	- in rappresentanza del settore Commercio;
Osenga Franco	- in rappresentanza del settore Industria;
Lentini Salvatore	- Revisore dei Conti;

Assiste il Segretario Generale Dott. Severino Bruno Fara, coadiuvato per la rogazione del verbale dalla Dott.ssa Monica Monvalli.

E' presente nella sala anche la Rag. Maria Teresa Rossi, Responsabile Amm.vo Contabile dell'Ente.

Constatata la presenza del numero legale, il Presidente dichiara aperta la discussione.

**Relatore: IL PRESIDENTE**

Il Relatore riferisce che il percorso di adeguamento dell'ente alla riforma di cui al decreto legislativo n. 150/2009 è giunto ad una fase conclusiva e rammenta che la prima versione del Sistema, pubblicata sul sito istituzionale, è stata approvata con deliberazione di Giunta del 21/12/2011. Il Sistema, come noto, contiene la descrizione della metodologia adottata dall'ente per la misurazione della performance.

Nel corso del 2012 il gruppo di lavoro congiunto delle 7 Camere aderenti all'OIV unico ha predisposto le nuove schede di valutazione del personale e della dirigenza, da allegarsi al Sistema stesso, adeguandole soprattutto alla necessità di ancorare l'erogazione della retribuzione di risultato di tutti i valutati anche alla performance organizzativa dell'ente.

Le schede, comuni alle 7 Camere e ampiamente concordate, presentano un calcolo della percentuale di raggiungimento degli obiettivi che si discosta da quello precedentemente contenuto nel Sistema. Occorre, pertanto apportare modifiche non sostanziali a detto documento nella parte in cui descrive le metodologie di misurazione e valutazione della performance individuale, onde armonizzarlo con i criteri di calcolo sopra descritti, rinviando ad altra sede un più approfondito esame delle parti da sostituire o correggere con maggiore incisività. Per tale ultimo intervento occorrerà, infatti, attendere la prossima Relazione dell'OIV sul funzionamento complessivo ex art. 14 comma 4, lett. a) e g) del d. Lgs. 150/09.

Nel dettaglio, si tratterebbe in questa sede di modificare soprattutto il paragrafo 3.3.1 laddove stabilisce che "il punteggio per la valutazione della performance organizzativa è costituito da un indice percentuale che, moltiplicato al punteggio di valutazione individuale determina il punteggio complessivo che costituisce parametro per l'attribuzione della produttività e del risultato". Con le nuove schede, invece, non si procederebbe ad una moltiplicazione, ma a una somma.

Com'è evidente, trattasi di piccole variazioni necessarie a rendere omogenei i vari documenti, con la precisazione che l'adozione della nuova scheda del Segretario Generale avviene con altra delibera di questa seduta di Giunta, mentre quelle dei dirigenti e del personale saranno approvate con atto datoriale.

Il testo complessivo dal Sistema è quello che risulta dall'allegato alla presente deliberazione.

Terminata l'esposizione il Relatore invita la Giunta a deliberare in merito.

### LA GIUNTA CAMERALE

UDITA	la relazione del Presidente;
VISTO	il d.lgs. n. 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
VISTO	il protocollo di intesa tra il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e Unioncamere stipulato in data 4.2.2010 per l'attuazione delle disposizioni del decreto suddetto;
VISTA	la Convenzione tra la Commissione per la valutazione, la Trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche e l'Unione italiana delle Camere di commercio stipulata in data 11.5.2010;
VISTA	la documentazione prodotta dall'Unioncamere in merito alle linee guida sul ciclo di gestione della performance, al Piano della performance ed al Sistema di misurazione e valutazione;

RICHIAMATA	la deliberazione del 22/12/2010, concernente l'adeguamento ai principi della riforma sopra citata;
RICHIAMATA	la propria deliberazione del 21/12/2011 con cui è stato adottato il Sistema di misurazione e valutazione della performance;
PRESO ATTO	dell'attività svolta dal gruppo di lavoro delle 7 Camere aderenti all'OIV unico conclusosi con la realizzazione congiunta di schede di valutazione per il personale, dirigente e non;
CONSIDERATA	la necessità di dover adeguare il Sistema ai criteri i calcolo derivanti dall'adozione di dette schede, precisando altresì che l'adozione della scheda del Segretario Generale avviene con altra delibera di questa seduta di Giunta, mentre le schede dei dirigenti e del personale saranno adottate con atto datoriale del primo;
PRECISATO	che le modifiche al Sistema qui proposte sono del tutto marginali, dovendosi attendere la relazione dell'OIV sul funzionamento complessivo ex art. 14 comma 4, lett. a) e g) del d. Lgs 150/09 onde procedere a correzioni di carattere sostanziale;
VISTO	l'art. 24 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e s.m.i.;
CONDIVISA	la proposta del Relatore;
RITENUTO	opportuno deliberare in merito;
ALL'UNANIMITA'	

#### **DELIBERA**

1. di procedere all'adeguamento del Sistema come da allegato;
2. di pubblicare sul sito camerale la nuova versione del predetto documento.

MMC/

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
**Severino Bruno Fara**

**IL PRESIDENTE**  
**Piero Martinotti**

Il presente atto è pubblicato integralmente nell'Albo Informatico della Camera di Commercio di Alessandria (ai sensi dell'art.32 della legge n.69/2009 e del regolamento camerale per la pubblicazione degli atti).

Le firme di Severino Bruno Fara e Piero Martinotti, nel documento originale, sono apposte digitalmente ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e s.m.i.



- a) potranno elaborare e utilizzare eventualmente un sistema di analisi (griglia di osservazione) attraverso la quale misureranno il delta tra quanto previsto dal Sistema e quanto non ancora operativo nella Camera di Commercio;
- b) individueranno annualmente le azioni di attuazione e/o miglioramento. Le azioni, e i risultati attesi, vengono esplicitati nel Piano della performance.

Per raggiungere l'obiettivo di cui al punto 2, le Camere di Commercio, sulla base dell'analisi degli effetti derivanti dall'applicazione del proprio Sistema (in termini di funzionalità ed utilità) e in base alle esperienze maturate da altri Enti camerali e/o a modifiche normative, sottopone a revisione il Sistema.

Le versioni del Sistema verranno identificate tramite un codice che ne consente la chiara identificazione ai fini della trasparenza. Per il medesimo fine, verranno progressivamente evidenziati la tempistica di approvazione degli allegati, che saranno approvati con successivi atti e lo stato delle revisioni.

# MANUALE PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

## Premessa

La legge-delega 4 marzo 2009, n. 15, ed il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di seguito "Decreto", introducono il concetto di *performance organizzativa ed individuale*, sostituendo definitivamente il concetto di *produttività individuale e collettiva*, sopravvissuto nel processo di contrattualizzazione della pubblica amministrazione, a partire dal decreto legislativo 3 febbraio 1993, n.29.

L'articolo 7 del Decreto dispone, in particolare, che le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale e che, a tal fine, le stesse adottano, con apposito provvedimento, il "Sistema di misurazione e valutazione della performance".

La finalità dell'intero impianto normativo è quella di conformare l'attività delle amministrazioni pubbliche ad un modello strategico integrato e sistemico, orientato ad attivare un processo di miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa sia attraverso la valutazione della performance organizzativa, a partire dall'impatto delle politiche adottate sui bisogni espressi dalla collettività, sia attraverso la valutazione della performance individuale strettamente connessa ad un nuovo diverso sistema di premialità.

Le Camere di commercio di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Imperia, Savona e Vercelli hanno deciso di attuare il Ciclo della Performance attraverso una modalità "associata", elaborando lo stesso "Sistema di misurazione e valutazione della performance" (di seguito "Sistema"), che è stato adottato dalla Camera di Commercio di Savona con delibera della Giunta Camerale n. xx del xxx. Tale documento evidenzia gli elementi "guida" del modello di valutazione, rinviando a successivi atti privatistici del Segretario Generale l'adozione delle schede di valutazione e l'articolazione del "Sistema" stesso.

Il presente manuale, anch'esso elaborato congiuntamente alle consorelle aderenti al gruppo associato, declina i principi contenuti nel "Sistema" negli allegati strumenti di gestione, che saranno oggetto di revisione progressiva al fine di garantire la completa corrispondenza alla previsione normativa seguendone l'aggiornamento nel tempo:

Allegato 1: scheda di valutazione della performance organizzativa complessiva dell'Ente

Allegato 2: schede di valutazione della performance individuale del personale dirigente

Allegato 3: schede di valutazione del personale con incarico di Posizione Organizzativa/Alta Professionalità

Allegato 4: schede di valutazione del personale non dirigente

Allegato 5: scheda monitoraggio obiettivi e progetti

## VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'ENTE

L'individuazione di indicatori e target per la misurazione della performance organizzativa presuppone la definizione da parte dell'organo di indirizzo politico amministrativo (Consiglio camerale) delle linee strategiche da realizzare – e della loro rilevanza e priorità - nei vari ambiti in cui si articola l'attività istituzionale dell'ente. La definizione delle priorità da perseguire è effettuata all'inizio del mandato con la predisposizione del programma pluriennale; essa è declinata dalla Giunta camerale con la predisposizione del piano triennale della performance, ed aggiornata annualmente o al manifestarsi di eventi ed accadimenti impreveduti che ne rendano opportuna una revisione.

Le aree strategiche di intervento, individuate dalla Giunta camerale nel piano della performance, devono evidenziare l'impatto che ci si propone di conseguire rispetto ai bisogni della collettività e del territorio (*outcome*) da definirsi e misurarsi facendo riferimento a dati, parametri, indicatori predefiniti, anche avvalendosi di indagini di benchmarking.

Gli obiettivi strategici hanno un orizzonte temporale almeno pari a tre anni e presentano un livello di maggiore dettaglio per l'esercizio oggetto di programmazione, al fine di garantire una stretta correlazione con gli obiettivi operativi assegnati alle unità operative in cui si articola l'ente.

Gli obiettivi strategici definiti dall'organo di indirizzo politico sono infatti aggiornati ed articolati annualmente in programmi, obiettivi operativi ed azioni che comportano il coinvolgimento delle diverse unità organizzative in cui è articolato l'ente (*alberatura del piano delle performance*).

I programmi, gli obiettivi operativi e le azioni di cui al punto precedente devono contenere specifici riferimenti:

- a) agli obiettivi strategici che si pongono rispetto alle priorità di mandato
- b) al profilo temporale di realizzazione
- c) alle fasi di realizzazione
- d) alle risorse economiche e finanziarie assegnate
- e) a parametri ed indicatori attesi
- f) ai target che si intende perseguire
- g) alle unità operative coinvolte.

La valutazione della performance organizzativa viene sintetizzata attraverso la compilazione, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello al quale la valutazione si riferisce e a cura della struttura interna di controllo, della scheda di cui all'allegato 1).

## COLLEGAMENTO TRA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E PERFORMANCE INDIVIDUALE

Il collegamento tra la valutazione della performance individuale e il grado di raggiungimento degli obiettivi generali dell'ente e la performance di struttura, è garantito dal peso attribuito al raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa rispetto al risultato finale del processo di valutazione.

Tale incidenza è pari al:

- 40% per il Segretario Generale e la dirigenza;
- 30% per i titolari di posizione organizzativa e le alte professionalità;
- 20% per il restante personale.

## LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DELLA DIRIGENZA E DEL SEGRETARIO GENERALE art.14 e 29 CCNL 23.12.1999 - art. 9 D.Lgs. 150/2009

Le schede di valutazione del Segretario Generale sono approvate dalla Giunta ed hanno il loro fondamento nel Sistema di misurazione e valutazione della Performance, approvato dalla Giunta stessa. A tale documento, quindi, si rinvia.

La dirigenza viene valutata annualmente dal Segretario Generale, che con proprio atto ne assegna la retribuzione di risultato.

Su proposta del Segretario Generale, entro il 31 gennaio viene adottato il Piano triennale della Performance. Gli obiettivi, la cui realizzazione costituisce presupposto per la retribuzione di risultato, sono quindi assegnati dal Segretario Generale e comunicati al valutato.

L'andamento degli obiettivi generali e individuali viene verificato di norma in occasione del monitoraggio della Relazione sulla Performance i cui risultati adottati dalla Giunta vengono trasmessi all'OIV.

A tal fine i dirigenti, ciascuno per le proprie competenze, collaborano attivamente con il Segretario Generale per l'elaborazione di report semestrali sull'andamento degli obiettivi e dei progetti coordinati, completando il resoconto delle fasi progressive:

1. entro il 30 settembre per il monitoraggio del piano della performance
2. a termine esercizio, per la relazione sulla performance e la valutazione finale

L'attribuzione del compenso avviene a seguito del verificarsi dei seguenti presupposti:

- adozione da parte della Giunta della Relazione sulla performance validata dall'Organismo indipendente di valutazione, che evidenzia a

consuntivo, entro il 30 giugno, con riferimento all'anno precedente, la performance complessiva di struttura nonché i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati;

- giudizio positivo individuale espresso da parte del Segretario Generale, per mezzo delle specifiche schede di valutazione di cui all'allegato 2).

La valutazione della dirigenza tiene conto dei seguenti fattori:

fattore	peso%
performance organizzativa dell'ente nel suo complesso (all. 2.b)	40
performance organizzativa dell'area di diretta responsabilità e raggiungimento di ulteriori specifici obiettivi individuali assegnati (all. 2.c)	30
qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, capacità professionali e manageriali dimostrate (all. 2.d)	30

La ponderazione dei singoli fattori è demandata alle schede di valutazione formalizzate dal Segretario Generale, in relazione agli obiettivi assegnati ed ai correlati comportamenti attesi.

La scheda di valutazione è articolata in sei sezioni:

- a) **generalità del valutato;**
- b) performance organizzativa dell'ente nel suo complesso: è l'allegato 1) al presente manuale, che viene comunicato ad ogni valutato, divenendo parte integrante delle schede di valutazione individuale;
- c) performance organizzativa dell'area di diretta responsabilità e raggiungimento di ulteriori specifici obiettivi individuali assegnati : ogni dirigente viene valutato per il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali allo stesso assegnati dal Segretario Generale (almeno due obiettivi) e per il coordinamento degli obiettivi operativi degli uffici di competenza.  
Il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati viene certificato dall'Organismo indipendente di valutazione.
- d) valutazione della qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, capacità professionali e manageriali dimostrate:  
la valutazione dei comportamenti organizzativi/capacità manageriali viene misurata attraverso una scala di giudizi a sua volta collegata ad una scala di valori numerici.
- e) risultato: il punteggio complessivo che costituisce parametro per l'attribuzione della retribuzione di risultato è determinato dalla sommatoria dei punteggi derivanti dalla valutazione sui singoli fattori;
- f) dati del procedimento di valutazione e firme

L'importo da corrispondere, nei limiti delle disponibilità del fondo per la retribuzione variabile dei dirigenti, è graduato in proporzione ai punti conseguiti nella valutazione, come specificato nell'all. 2.e). Non spetta alcuna retribuzione di risultato se il giudizio relativo alla performance individuale è fino a 1,00.

La valutazione del comportamento organizzativo della dirigenza e dei risultati raggiunti è effettuata di norma entro il mese di giugno e l'assegnazione della retribuzione di risultato è effettuata con atto datoriale del Segretario Generale da adottarsi di norma entro il 31 luglio dell'anno successivo a quello cui la valutazione è riferita.

Gli esiti della valutazione sono comunicati tempestivamente dal Segretario Generale mediante notifica della scheda di valutazione al dirigente, il quale potrà richiedere un colloquio diretto al Segretario generale per chiarimenti sulla valutazione espressa. Qualora il dirigente non condivida la valutazione ottenuta presenterà formale "istanza di riesame" come definito nelle "procedure di conciliazione" del presente documento.

#### VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA E ALTA PROFESSIONALITA'

I titolari di posizione organizzativa e le alte professionalità sono annualmente valutate dal Dirigente di area. L'assegnazione della retribuzione di risultato alle posizioni organizzative/alte professionalità avviene con atto del Segretario Generale, sulla base delle valutazioni individuali espresse dalla dirigenza.

A seguito dell'approvazione del Piano triennale della Performance, gli obiettivi, la cui realizzazione costituisce presupposto per la retribuzione di risultato, sono assegnati e notificati alle posizioni organizzative/alte professionalità da parte dei dirigenti competenti per area.

L'andamento degli obiettivi generali e individuali viene verificato di norma in occasione del monitoraggio della Relazione sulla Performance i cui risultati adottati dalla Giunta vengono trasmessi all'OIV.

A tal fine i responsabili, ciascuno per le proprie competenze, collaborano attivamente con i dirigenti per l'elaborazione di report semestrali sull'andamento degli obiettivi e dei progetti coordinati, completando il resoconto delle fasi progressive:

1. entro il 30 settembre per il monitoraggio del piano della performance
2. a termine esercizio, per la relazione sulla performance e la valutazione finale.

L'attribuzione del compenso avviene a seguito del verificarsi dei seguenti presupposti:

- adozione da parte della Giunta della Relazione sulla performance validata dall'Organismo indipendente di valutazione, che evidenzia a consuntivo, entro il 30 giugno, con riferimento all'anno precedente, la performance complessiva di struttura nonché i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati;
- giudizio positivo individuale espresso da parte del dirigente competente, per mezzo delle specifiche schede di valutazione di cui all'allegato 3).

I titolari di posizione organizzativa/alte professionalità sono valutati annualmente dai dirigenti competenti con riferimento ai seguenti fattori:

fattore	peso%
performance organizzativa dell'ente nel suo complesso (all. 3.b)	30
performance organizzativa dell'area di diretta responsabilità e raggiungimento di ulteriori specifici obiettivi individuali assegnati (all. 3.c)	40
apporto qualitativo e comportamenti organizzativi (all. 3.d)	30

La ponderazione dei singoli fattori è demandata alle schede di valutazione formalizzate dal Segretario Generale in relazione agli obiettivi assegnati ed ai correlati comportamenti attesi.

La scheda di valutazione è articolata in sei sezioni:

- a) generalità del valutato;
- b) performance organizzativa dell'ente nel suo complesso: è l'allegato 1) al presente manuale, che viene comunicato ad ogni valutato, divenendo parte integrante delle schede di valutazione individuale;
- c) performance organizzativa dell'area di diretta responsabilità e raggiungimento di ulteriori specifici obiettivi individuali assegnati: ogni titolare di posizione organizzativa/alta professionalità viene valutato per il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali allo stesso assegnati (almeno due obiettivi) e per il coordinamento degli obiettivi operativi degli uffici di competenza. Il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati viene certificato dall'Organismo indipendente di valutazione.
- d) valutazione dell'apporto qualitativo e comportamenti organizzativi: la valutazione viene misurata attraverso una scala di giudizi a sua volta collegata ad una scala di valori numerici.
- e) risultato: il punteggio complessivo che costituisce parametro per l'attribuzione della retribuzione di risultato è determinato dalla sommatoria dei punteggi derivanti dalla valutazione sui singoli fattori;
- f) dati del procedimento di valutazione e firme

L'importo della retribuzione di risultato da corrispondere è graduato in proporzione ai punti conseguiti nella valutazione, come specificato nell'all.

2.e), fermo restando il valore % definito nel provvedimento di incarico entro i limiti minimi e massimi fissati dal C.C.N.L..

Non spetta alcuna retribuzione di risultato se il giudizio relativo alla performance individuale è sino a 1,00.

La valutazione del comportamento organizzativo dei titolari di posizione organizzativa/alta professionalità e dei risultati dagli stessi raggiunti è effettuata di norma entro il mese di giugno e l'assegnazione della retribuzione di risultato è effettuata con atto datoriale del Segretario Generale da adottarsi di norma entro il 31 luglio dell'anno successivo a quello cui la valutazione è riferita.

Gli esiti della valutazione sono comunicati tempestivamente dai dirigenti mediante notifica della scheda di valutazione ed eventuale colloquio.

Qualora il dipendente non condivide la valutazione ottenuta presenterà formale "istanza di riesame" come definito nelle "procedure di conciliazione" del presente documento.

## LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEL PERSONALE NON DIRIGENTE

La valutazione della performance del personale è effettuata dai Dirigenti di Area e segue la stessa impostazione metodologica e tempistica sopra illustrata.

Le attribuzioni dei compensi per la produttività collettiva avvengono con atto del Segretario Generale sulla base delle valutazioni espresse dai dirigenti di area.

La valutazione delle performance del personale misura le prestazioni ed i risultati (qualitativi e quantitativi) di ciascun dipendente e tiene conto dei seguenti fattori:

fattore	peso%
performance organizzativa dell'ente nel suo complesso (all. 4.b)	20
raggiungimento obiettivi di gruppo e/o individuali (all. 4.c)	40
apporto qualitativo e comportamenti organizzativi (all. 4.d)	40

La scheda di valutazione è articolata in sei sezioni:

- a) generalità del valutato;
- b) performance organizzativa dell'ente nel suo complesso: è l'allegato 1) al presente manuale, che viene comunicato ad ogni valutato, divenendo parte integrante delle schede di valutazione individuale;
- c) obiettivi di gruppo e/o individuali: ogni dipendente è valutato per il grado di raggiungimento degli obiettivi allo stesso assegnati (almeno due obiettivi). Il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati viene certificato dall'Organismo indipendente di valutazione.



- d) valutazione dell'apporto qualitativo e comportamenti organizzativi: la valutazione viene misurata attraverso una scala di giudizi a sua volta collegata ad una scala di valori numerici. I descrittori utilizzati per ogni parametro di valutazione sono differenziati in relazione alla categoria di appartenenza.
- e) risultato: il punteggio complessivo che costituisce parametro per l'attribuzione della retribuzione di risultato è determinato dalla sommatoria dei punteggi derivanti dalla valutazione sui singoli fattori;
- f) dati del procedimento di valutazione e firme

Non spetta alcuna retribuzione accessoria se il giudizio relativo alla performance individuale è sino a 1,00.

In fase di prima applicazione del Sistema di misurazione e valutazione del personale, le Camere aderenti al "gruppo associato" hanno concordato che in alternativa all'utilizzo delle sezioni c)-d), l'Ente possa optare per l'utilizzo di una sezione (all. 4 – g) che riassume in sé la valutazione sia sul raggiungimento degli obiettivi sia sui comportamenti organizzativi che si intende valutare in corrispondenza di specifici obiettivi di gruppo e/o individuali.

I progetti, i piani di attività e gli obiettivi sono approvati dalla Giunta nel contesto del piano triennale della performance con specifica declinazione annuale e vengono notificati al personale coinvolto da parte dei dirigenti competenti per area.

Se nel corso dell'anno si prospettano problematiche individuali nella realizzazione dell'obiettivo, il dirigente lo segnala all'interessato comunicandogli tempestivamente le proposte migliorative che dovranno scaturire dal confronto tra il dirigente ed il dipendente anche su proposta del responsabile dell'ufficio.

A tal fine i responsabili, ciascuno per le proprie competenze, collaborano attivamente con il dirigente mediante l'elaborazione di report periodici sull'andamento dei progetti e sul grado di partecipazione individuale coinvolgendo i dipendenti.

I fattori che determinano la commisurazione del compenso sono illustrati nella specifica scheda di valutazione. Il coefficiente di produttività individuale, determinato dalla combinazione dei fattori rilevanti ai fini dell'istituto, costituisce il parametro che, collegato alle risorse complessive disponibili, commisura il trattamento economico individuale collegato alla produttività .

Gli esiti della valutazione sono comunicati tempestivamente dai dirigenti mediante notifica della scheda di valutazione ed eventuale colloquio.

Qualora il dipendente non condivida la valutazione ottenuta presenterà formale "istanza di riesame" come definito nelle "procedure di conciliazione" del presente documento.

## PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Per procedure di conciliazione si intendono le iniziative volte a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della performance individuale e a prevenire l'eventuale contenzioso in sede giurisdizionale. Nel caso vi siano conflitti, l'attività di conciliazione è eccezionale ed ammissibile sono nei casi in cui:

1. vi siano errori materiale nello sviluppo della procedura di valutazione;
2. vi siano elementi di carattere generale che facciano ritenere distorsioni nel processo di valutazione.

Contro la valutazione espressa dal dirigente, la procedura di conciliazione si attiva davanti al Segretario Generale con le seguenti modalità:

- il dipendente, entro e non oltre 10 giorni dalla data di presa visione della valutazione, può presentare istanza di riesame al Segretario Generale, con facoltà di farsi rappresentare dalle OOSS o dalla RSU. L'istanza deve essere motivata ed eventualmente corredata dai documenti a sostegno;
- il Segretario Generale comunica la richiesta del dipendente al dirigente responsabile della valutazione, assegnandogli 7 giorni per produrre le proprie controdeduzioni;
- il Segretario Generale, qualora non potesse decidere sulla base dei soli documenti prodotti, può convocare il dirigente ed il dipendente per ottenere chiarimenti, ma dovrà comunque esprimersi entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di conciliazione, con atto formale.

Contro la valutazione espressa dal Segretario Generale, la procedura di conciliazione si attiva davanti ad una Commissione esterna, composta da tre Segretari Generali delle altre Camere che compongono l'OIV associato, con le seguenti modalità:

- il dipendente, entro e non oltre 10 giorni dalla data di presa visione della valutazione, può chiedere l'attivazione della procedura. La richiesta, corredata da eventuali allegati, è indirizzata al Segretario Generale, con contestuale richiesta della nomina della Commissione esterna. Il dipendente ha facoltà di farsi rappresentare dalle OOSS o dalla RSU;
- entro 15 giorni dalla richiesta, il Segretario Generale comunica al dipendente la composizione della Commissione, alla quale trasmette d'ufficio l'atto del dipendente e le proprie controdeduzioni.

- Entro 20 giorni la Commissione, eventualmente sentite le parti, si pronuncia con provvedimento formale.

Contro la valutazione espressa nei confronti dei dirigenti e del Segretario Generale gli interessati, entro 10 giorni dalla comunicazione della valutazione, possono presentare istanza di riesame all'OIV, presentando memorie scritte.

Sono comunque fatti salvi gli strumenti di tutela giurisdizionale e le procedure conciliative previsti nella vigente normativa.