



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

2018

PRESENTAZIONE

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

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

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

INDICE

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

1. PROGRAMMAZIONE STRATEGICA E OPERATIVA

In merito al processo di programmazione strategica e operativa, l'OIV dà atto della corretta e tempestiva adozione dei documenti di programmazione afferenti al ciclo di pianificazione e programmazione 2018 e del corretto svolgimento dello stesso come di seguito riportato:

- 06/06/2017 ▪ Approvazione del Programma pluriennale per il mandato 2016-2021 (DC n. 18)
- 23/10/2017 ▪ Approvazione della Relazione previsionale e programmatica 2018 della Camera della Romagna (DC n. 31)
- 14/12/2017 ▪ Approvazione del Bilancio preventivo anno 2018 (DC n. 36)
 ▪ Approvazione del Budget direzionale anno 2018 (DG n. 155)
- 30/01/2018 ▪ Approvazione del Sistema di misurazione e valutazione (DG n. 7)
 ▪ Approvazione del Piano della performance 2018 - orizzonte temporale 2018-2020 (DG n. 8)
- 25/09/2018 ▪ Monitoraggio infrannuale al 30/6 del Piano performance 2018 (DG n. 81)
- 21/05/2019 ▪ Relazione performance 2018 - orizzonte temporale 2018-2020 (DG n. 51)

2. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI, ASSEGNAZIONE DELLE RESPONSABILITÀ E MONITORAGGIO

L'OIV dà atto che, coerentemente con le Aree e le Linee strategiche definite nel Programma pluriennale per il mandato 2016-2021 e con la conseguente Relazione Previsionale e Programmatica 2018, la Camera di commercio ha individuato in modo chiaro e analitico all'interno del Piano della performance 2018 (nel quale sono confluiti anche gli indicatori per missioni e programmi di spesa inseriti nel P.I.R.A. - Piano degli indicatori e risultati attesi contenuto nel Bilancio) gli obiettivi strategici e gli obiettivi operativi da perseguire esplicitando in modo adeguato i relativi indicatori e target anche di tipo numerico.

A seguito quindi dell'approvazione del Bilancio preventivo 2018, la Camera ha attivato tempestivamente l'assegnazione degli obiettivi e delle risorse attraverso i seguenti strumenti:

- assegnazione delle risorse con l'approvazione del Budget direzionale 2018;
- assegnazione delle aree di risultato e dei parametri di valutazione della Performance individuale al Segretario generale nonché Dirigente dell'Area 1 con l'approvazione del Piano performance 2018;

Obiettivi e risultati attesi sono stati poi presentati e assegnati alla Dirigente e al Personale negli incontri svoltisi in data 14/2 a Forlì e il 16/2 a Rimini.

La programmazione è stata quindi correttamente avviata con la formale assegnazione di risorse e responsabilità a tutti i livelli della struttura organizzativa.

Nel corso dell'anno è stato realizzato un monitoraggio al 30/6 che ha rilevato gli stati avanzamento e le revisioni che si è reso necessario apportare ad alcuni obiettivi.

A fine ciclo, con la Relazione sulla performance 2018 e i relativi allegati tecnici è stata data adeguata rappresentazione all'articolazione della performance organizzativa e individuale consentendo l'analisi dei risultati sia strategici che operativi rispetto ai target prefissati in sede previsionale.

L'OIV prende atto che l'intero ciclo di gestione della performance è stato complessivamente improntato alla

ricerca di specifiche e tempestive soluzioni affinché gli obiettivi pianificati, come è interesse dell'Ente, fossero effettivamente raggiunti nella percentuale più elevata possibile.

3. SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

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

Nel 2018, come prevede la normativa, la Camera, previo parere vincolante dell'OIV, ha adottato il SMVP con delibera di Giunta n.7 del 30/1/2018 aggiornando l'insieme delle metodologie, delle modalità operative, delle azioni, dei processi e degli strumenti per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e individuale.

Nel SMVP 2018 sono stati definiti i seguenti aspetti:

- principi di riferimento;
- caratteristiche dell'Ente: profilo istituzionale, strategie, struttura organizzativa, network, portafoglio di attività e servizi, collocazione del Sistema di misurazione e valutazione nel ciclo della performance, livelli di pianificazione;
- misurazione e valutazione della performance: tipologie di performance, performance organizzativa, performance individuale;
- processo e soggetti coinvolti;
- raccordo e integrazione con documenti di programmazione finanziaria e di bilancio;
- adozione e revisione del SMVP.

Da evidenziare che, in sede di seconda adozione (2018) del SMVP da parte della Camera di commercio della Romagna – Forlì-Cesena e Rimini, è stato possibile procedere per la prima annualità ad una valutazione comune del personale delle due ex Camere nella nuova Camera sia in termini di performance organizzativa e obiettivi individuali e di gruppo raggiunti, sia in termini di valutazione individuale in termini di conoscenze/competenze e comportamenti.

Il SMVP adottato per l'anno 2018 è stato inoltre definito nella sua struttura e nei suoi contenuti in modo da rappresentare gli ambiti della performance come previsti dall'art. 8 del D.Lgs. n.150/2009 e rispettare le indicazioni generali contenute nelle delibere CIVIT/ANAC e recepisce i principi generali del D.Lgs. n.150/2009 in materia di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale del Segretario Generale, dei Dirigenti, delle Posizioni organizzative e del restante personale.

Al SMVP 2018 sono state inoltre allegate schede analitiche per la misurazione e valutazione della performance individuale del Segretario Generale, dei Dirigenti, delle Posizioni organizzative e del Personale che tengono conto sia del raggiungimento dei risultati e dell'apporto quantitativo dei singoli dipendenti sia dell'apporto individuale qualitativo in termini di conoscenze competenze e comportamenti tenuti consentendo una significativa differenziazione dei giudizi.

L'OIV dà atto poi che in sede di Relazione performance 2018 è stata effettuata la rendicontazione della performance organizzativa, delle performance individuali afferenti alla figura di vertice, alle aree dirigenziali, alle aree di Posizione organizzativa e al Personale dipendente a tempo indeterminato.

4. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In merito alla performance organizzativa, così come definita dal SMVP adottato dalla Camera per il 2018 al quale, per ragioni di sintesi, si fa riferimento, va evidenziato che alla misurazione della stessa si è proceduto attraverso l'analisi del raggiungimento degli obiettivi che discendono dalle Aree e dalle Linee strategiche definite dal Consiglio camerale.

In particolare:

- il livello di performance organizzativa conseguito è rappresentato dai risultati complessivamente raggiunti in relazione agli obiettivi fissati annualmente per la realizzazione delle strategie pluriennali, obiettivi che sono realizzati con il contributo dei Dirigenti, delle Posizioni Organizzative e del restante personale;
- la performance organizzativa è stata rappresentata sinteticamente da cinque meta obiettivi specifici ritenuti di particolare rilevanza e con elevato grado di trasversalità.

Rispetto a questi cinque obiettivi era da intendersi raggiunta per il 2018 una performance soddisfacente quando almeno tre di essi avessero raggiunto i target individuati per i relativi indicatori (clausola di sbarramento) definendo così un collegamento tra performance organizzativa e sistema premiante.

Sulla base della Relazione sulla performance 2018 e dei relativi Allegati, l'OIV, confermata l'idoneità di tali misure nel rappresentare in modo sintetico la performance organizzativa dell'Ente in sede di pianificazione, prende atto in sede di rendicontazione del completo raggiungimento di quattro sui cinque obiettivi e che quindi è possibile procedere all'erogazione della premialità a tutto il personale Dirigente e non Dirigente sulla base degli esiti del SMVP adottato dall'Ente.

5. CONTROLLO STRATEGICO

L'OIV dà atto che la performance raggiunta nel 2018 (calcolata in risalita dai soli obiettivi strategici) è stata pari complessivamente al 93%:

	Performance	Peso	Totale
Area competitività del Territorio	100%	30%	30%
Area competitività delle Imprese	95%	30%	28,5%
Area competitività dell'Ente	86,4%	40%	34,5%
Performance strategica totale			93%

L'OIV prende atto che il mancato pieno raggiungimento di alcuni obiettivi, come articolatamente descritto nelle schede di rendicontazione allegate alla Relazione performance 2018 è dovuto a fattori esogeni e/o non imputabili alle aree di responsabilità dei relativi obiettivi.

6. VALIDAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI

Ai fini della valutazione dei risultati raggiunti e della seguente validazione della Relazione sulla performance

anno 2018, l'OIV ha esaminato accuratamente, anche in sede di apposito incontro, accuratamente l'articolata documentazione prodotta a seguire indicata:

Relazione performance 2018 (documento descrittivo) e i relativi allegati tecnici di rendicontazione:

1. Performance organizzativa della Camera di commercio (scheda)
2. Performance individuale del Segretario Generale e Responsabile Uffici di Staff (scheda e relazione)
3. Performance individuale del Dirigente Area 1 (scheda e relazione)
4. Performance individuale del Dirigente Area 2 (scheda e relazione)
5. Performance individuale delle Posizioni organizzative / Alte professionalità (schede con brevi relazioni)
6. Albero della Performance obiettivi della Camera di commercio e dell'Azienda speciale CISE (restante personale)
7. Schede obiettivi strategici e operativi della Camera di commercio e dell'Azienda speciale CISE (restante personale)

L'OIV ha inoltre verificato con esito positivo l'effettivo raggiungimento di alcuni specifici obiettivi come risulta dal verbale n. 3 del 16/5/2019 depositato agli atti presso l'Ente.

7. VALUTAZIONI DELL'UTENZA SUI SERVIZI EROGATI

Come previsto dalla normativa (Decreto legislativo n. 150 del 2009 e relativi aggiornamenti), la Camera ha realizzato anche un'indagine di customer satisfaction. L'indagine è stata rivolta all'utenza esterna che ha usufruito dei principali servizi attraverso la somministrazione diretta di un questionario on line (con modalità interattive attraverso il sito camerale) e cartaceo (presso gli sportelli fisici dell'Ente). Obiettivo della rilevazione è stata la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente al fine di definire azioni per:

- migliorare l'erogazione dei servizi;
- orientare le modalità di erogazione dei servizi attraverso una migliore comprensione delle esigenze degli utenti stessi.

Nel periodo di rilevazione, compreso tra l'11/4/2019 e il 15/5/2019, sono stati raccolti complessivamente 305 questionari relativi a tutte le principali macroaree di servizio. Dell'indagine in corso è stata data ampia comunicazione. I risultati raccolti, con differenze nelle varie aree di servizio, sono complessivamente buoni e gli esiti della rilevazione saranno tenuti in considerazione per eventuali azioni di miglioramento e/o razionalizzazione.

I principali risultati, complessivamente positivi considerata una scala di valutazione da 1 a 5, sono riportati di seguito:

Macro quesiti	voti espressi	
	totale n.	media
Come valuta le modalità disponibili per ottenere i servizi della Camera di commercio di suo interesse? (a sportello, per via telematica, tramite il sito ...)	264	4,0
Come valuta le informazioni che vengono fornite dalla Camera di commercio tramite sito web?	258	4,0
Come valuta la preparazione professionale e la cortesia del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	264	4,3
Qual è il Suo giudizio complessivo sull'insieme dei servizi della Camera di commercio della Romagna (amministrativi, di informazione ed assistenza, di regolazione del mercato e promozionali) erogati nelle diverse modalità (telematica, a sportello, tramite mail, telefono, ...)?	256	4,1

Infine, nel corso del 2018 non sono stati registrati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami formali per disservizi.

L'OIV dà atto quindi dell'effettiva adozione da parte della Camera di un sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza della quale ha tenuto conto, come previsto dalla normativa, ai fini della valutazione della performance organizzativa della Camera e ai fini della validazione della Relazione sulla performance 2018.

8. TRASPARENZA

L'OIV, in adempimento alle prescrizioni della Delibera Anac n. 141/2019, ha provveduto a verificare l'assolvimento da parte della Camera degli obblighi di trasparenza alla data del 31/3/2019, redigendo in data 17/4/2019 la prescritta griglia di rilevazione, il documento di attestazione e la scheda di sintesi a seguito di puntuale verifica dell'avvenuta pubblicazione nel sito delle informazioni richieste sulla sezione di Amministrazione trasparente del sito istituzionale della Camera.

In tale sede l'OIV ha formulato alcune proposte finalizzate ad una migliore comprensione dei dati da parte degli utenti interessati riportate nel Verbale n. 1 del 17/4/2019, indicazioni in fase di recepimento da parte dall'Ente.

L'OIV prende atto inoltre che in data 7/11/2018 si è svolto un incontro denominato "Giornata della Trasparenza" rivolto ai componenti della Giunta camerale e ai Presidenti e Direttori delle Associazioni di categoria di Forlì-Cesena e Rimini, nel corso del quale sono stati analizzati i principali risultati raggiunti al 31/10/2018 in relazione alla Programmazione Pluriennale del mandato 2016-2021, è stata illustrata la Relazione previsionale e programmatica 2019 e sono stati raccolti spunti e riflessioni per il Piano delle Iniziative 2019.

9. SISTEMI INFORMATIVI

L'OIV prende atto che nel 2018 è stato utilizzato lo strumento informatico fornito da Infocamere (Saturno) al quale sono stati affiancati in parallelo fogli di lavoro considerata la fase di cambiamento in atto a livello di

Sistema camerale. E' in corso di completamento infatti un applicativo curato da Unioncamere (Sistema Integrato) che rende disponibile a titolo gratuito un ambiente operativo che consente l'integrazione tra le funzioni di pianificazione e performance con quelle tipiche del controllo di gestione.

10. PROPOSTE E RACCOMANDAZIONI

Premessi gli esiti positivi delle verifiche effettuate dall'OIV formalizzati con la validazione della Relazione sulla performance anno 2018 della Camera di commercio della Romagna – Forlì-Cesena e Rimini approvata dalla Giunta della Camera di commercio con Delibera n. 51 del 21 maggio 2019, nell'ottica del processo di miglioramento continuo da garantire al funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, l'OIV formula le seguenti proposte e raccomandazioni:

- ricercare obiettivi sempre più "sfidanti" anche sul lato dell'efficacia della spesa, efficienza del rapporto Impresa/Camera secondo il principio ispiratore del servizio e della sussidiarietà;
- destinare risorse adeguate (economiche, umane e organizzative) per promuovere e gestire la prevenzione della crisi d'impresa, secondo i dettami del Codice della Crisi d'impresa e dell'insolvenza;
- procedere nel corso del 2019 al consolidamento del ciclo di pianificazione, programmazione e controllo di gestione con la riorganizzazione necessaria a seguito dell'entrata in vigore dell'Organigramma definitivo dell'Ente garantendo nel contempo il rispetto degli adempimenti normativi e operando nell'ottica di una sempre maggiore integrazione tra le funzioni di controllo di gestione e di pianificazione;
- curare in modo particolare il coinvolgimento degli stakeholder interni, con un'attenzione speciale al personale, valorizzando l'incontro annuale di assegnazione degli obiettivi di performance come momento strategico di condivisione della mission e vision dell'Ente e di cultura organizzativa.

Rimini, lì 28 giugno 2019

L'Organismo Indipendente di Valutazione
Dott. Marco Tognacci
Documento firmato digitalmente