

**ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA  
CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA**

***Relazione sul funzionamento complessivo  
del sistema di valutazione, trasparenza e  
integrità dei controlli interni***

***Anno 2018***

**Roma, 10 aprile 2019**

## 1. PRESENTAZIONE

Il D. Lgs 150/2009 all'art. 14, comma 4, lettera a), ha previsto che l'Organismo Indipendente di Valutazione della *performance* (OIV) svolga un monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni, e che tale attività debba concretizzarsi anche nell'elaborazione di una relazione sullo stato degli stessi, per fornire agli organi di vertice politico-amministrativi un quadro complessivo sullo stato dei controlli, evidenziandone i punti di forza e di debolezza.

La presente Relazione si riferisce al Ciclo della *performance* dell'anno 2018, settimo anno nel quale l'Ente, ha correttamente implementato il proprio "Sistema di Misurazione e Valutazione della *performance*", instaurando, consolidando e perfezionando nuove e condivisi processi, aderendo agli adempimenti del D. Lgs 150/2009, facendone propria la visione d'insieme e i principi ispiratori.

I componenti dell'OIV in carica (insediati la prima volta il 6 marzo 2014 e poi rinnovati per altri tre anni, con parere positivo espresso dal Dipartimento della Funzione Pubblica il 23 gennaio 2017), nello scrivere questa Relazione, anche quest'anno, hanno seguito le prescrizioni e gli schemi (contenuti) previsti per la sua stesura dalla delibera CIVIT (oggi ANAC) 4/2012 "Linee Guida relative alla redazione della Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull'Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità", e alla successiva delibera ANAC 23/2013, sulla base delle informazioni raccolte e recepite dall'esame dei documenti predisposti dallo stesso OIV, dall'Ente, in particolare dal Segretario Generale e dalla sua struttura in Staff, la Struttura Pianificazione e Controllo di Gestione, anche Struttura di Supporto per l'OIV.

## INDICE

	PG
<b>A - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA</b>	3
DEFINIZIONE E ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDICATORI E TARGET	3
MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	5
METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	5
<b>B - PERFORMANCE INDIVIDUALE</b>	6
DEFINIZIONE E ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDICATORI E TARGET	6
MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE	7
METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE	7
<b>C - PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE - (FASI, TEMPI E SOGGETTI COINVOLTI)</b>	9
<b>D - INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO</b>	10
INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLO INTERNI	10
<b>E - PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA- RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE - SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL' ATTUAZIONE</b>	11
<b>F - DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ</b>	11
<b>G - UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE</b>	13
<b>H - DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV</b>	15
<b>CONCLUSIONI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DA PARTE DELL'OIV</b>	17

## **A - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

### **DEFINIZIONE E ASSEGNAZIONE DI OBIETTIVI, INDICATORI E TARGET**

L'OIV constata con favore che dalla pianificazione degli obiettivi strategici dall'anno 2016, si è avuto un punto di svolta per l'Ente, in virtù del rinnovo del Consiglio Camerale e alla conseguente elezione del nuovo organo di indirizzo politico.

Infatti, con l'insediamento del Consiglio camerale l'8 agosto 2015, si è svolta la concertazione e pianificazione degli obiettivi strategici per il successivo quadriennio, e la loro relativa definizione nel **Programma Pluriennale 2016-2020**, approvato con delibera di Consiglio n. 18 del 12 ottobre 2015.

Tutti gli obiettivi strategici individuati sono stati articolati nel Programma Pluriennale in 4 Aree Strategiche:

- A) TUTELA DELLA COMUNITA' ECONOMICA
- B) CCIAA: FONTE AUTOREVOLE DI DATI ECONOMICI
- C) SOSTEGNO ALLO SVILUPPO DI OPPORTUNITA' IMPRENDITORIALI
- D) SVILUPPO DELLE FILIERE PRODUTTIVE

Il "Piano della *performance* 2018-2020", approvato con delibera n. 8 del 22 gennaio 2018, ha associato alle Aree Strategiche, agli obiettivi strategici definiti nel Programma Pluriennale, e ai programmi definiti dalla Relazione Previsionale e Programmatica 2018, i 24 *Key performance Indicator* (KPI) e *target* individuati su base triennale (e distinti altresì per ciascun anno), per valutare la *Performance* organizzativa della Camera di Commercio di Roma per l'anno 2018.

Nel Piano, la rappresentazione grafica dell'Albero della *performance* evidenzia i nessi tra le Aree Strategiche, gli obiettivi strategici, i relativi programmi operativi e i 24 KPI, ordinati per le 6 Aree Dirigenziali competenti alla loro realizzazione dei valori attesi (4 KPI per Area).

I KPI sono stati oggetto di concertazione tra il Segretario Generale, il suo Staff (anche Struttura Tecnica di supporto all'OIV), e i Dirigenti i loro uffici direttamente competenti alla loro realizzazione, e prevedono gli ambiti di misurazione della *performance* organizzativa definiti dal D. Lgs. 150/2009.

In questa fase di pianificazione strategica si è tenuto conto, anche quest'anno, dei risultati dell'anno precedente, al fine di realizzare un effettivo processo di *rolling*, fondamentale per accrescere di anno in anno il livello performance. Così, nelle schede anagrafiche dei KPI, i *target* sono stati riferiti ad un arco di tempo triennale ed è stato riportato: il valore raggiunto nell'anno precedente (t-1), il valore che si ritiene di poter conseguire nell'anno di riferimento, possibilmente maggiore, e il valore prevedibile nell'anno successivo (t+1).

Si rileva, come per gli anni precedenti, che:

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

Anche nel Ciclo della Performance 2018 sono state assegnate risorse finanziarie per gli obiettivi strategici e per i programmi, inerenti gli interventi volti al sostegno economico del territorio; tali risorse sono state individuate nei documenti di Bilancio Preventivo, e riportate nel Piano della Performance 2018 - 2020.

L'individuazione delle risorse umane impiegate nel conseguimento, è stata effettuata indicando l'Area di riferimento.

Nonostante l'obiettivo difficoltà a individuare degli *outcome* misurabili, poiché le aree di attività e di intervento della Camera di Commercio di Roma si sovrappongono, nell'ambito di una armonica collaborazione, a quelle di altre Istituzioni a vario titolo impegnate nella valorizzazione e supporto dell'economia provinciale, l'OIV evidenzia con favore il costante impegno dell'Ente per misurare e valutare l'impatto delle sue politiche di intervento sul territorio provinciale. L'OIV apprezza pertanto l'impiego ad oggi, da parte dell'Ente, non solo di *output*, ma anche di *outcome* intermedi.

Inoltre l'OIV rileva con favore che l'Ente, anche nel processo di pianificazione degli obiettivi nel documento "Piano della *Performance* 2018 -2020", ha inserito ben 6 KPI relativi alla Trasparenza e alle azioni per prevenire la corruzione, uno per ciascuna Area Dirigenziale, ricondotti specificatamente al Programma Operativo "Azioni volte alla Prevenzione della Corruzione – Amministrazione Trasparente", previsto di nuovo dalla "Relazione Previsionale e Programmatica 2018", ricondotto all'obiettivo strategico "A. 3 – Semplificazione amministrativa e ottimizzazione dei servizi". I KPI citati sono stati monitorati durante l'anno e il loro livello di realizzazione sarà oggetto di valutazione nella "Relazione sulla *Performance* 2018". Attesta che l'Ente, dal 2014, predispose annualmente, come previsto dal Decreto MEF del 27.03.2013, un "**Piano degli Indicatori e dei risultati attesi di bilancio**" (PIRA), con obiettivi ricondotti a programmi e missioni individuate dalla Circolare MISE 148213 del 19.02.2013, allegato al Bilancio Preventivo, con obiettivi e indicatori coerenti con il Piano della Performance, di cui poi diviene parte integrante. Tra gli obiettivi contenuti nel P.I.R.A., alcuni divengono rilevanti anche per la misurazione della *performance* dell'Ente e dei Dirigenti, e pertanto inseriti nell'Albero della *performance* del Piano. Tale *modus operandi* è stato confermato per la pianificazione anno 2018.

L'OIV ha effettuato il **Monitoraggio Avvio Ciclo della *performance* 2018** entro 30 giorni dall'approvazione del Piano della Performance 2018 -2020, quale adempimento previsto dalla delibera CIVIT – ANAC 23/2013, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione concretizzatisi in:

- Relazione Previsionale e Programmatica, delibera Consiglio n. 18 del 17 ottobre 2017
- Bilancio Preventivo, delibera Consiglio n. 22 del 27 novembre 2017
- Piano della performance, delibera di Giunta n. 8 del 22 gennaio 2018.

.....

Per quanto riguarda il **Ciclo Performance 2019**, l'OIV ha effettuato il **Monitoraggio Avvio Ciclo della *performance* 2018**, entro 30 giorni dall'approvazione del Piano della Performance 2019 -2021, adempimento previsto dalla delibera CIVIT – ANAC 23/2013, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione, concretizzatisi in:

- Relazione Previsionale e Programmatica, delibera Consiglio n. 20 del 8 ottobre 2018

- Bilancio Preventivo, delibera Consiglio n. 25 del 27 novembre 2018
- Piano della performance, delibera di Giunta n. 4 del 22 gennaio 2019.

### **MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA**

Con la collaborazione di tutti i Dirigenti e del personale dell'Ente, la Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione", ove è incardinata la Struttura Tecnica di supporto all'OIV, ha monitorato gli obiettivi a cadenza trimestrale, raccogliendo tutti i dati relativi ai risultati raggiunti dagli indicatori, entro 20 giorni successivi alla chiusura del periodo oggetto di monitoraggio. Successivamente sono stati elaborati, dalla stessa Struttura tecnica di supporto all'OIV, dei *Report* trimestrali contenenti i valori raggiunti. Ogni trimestre l'OIV ha preso visione dei *Report* elaborati e ha trascritto i risultati del monitoraggio nei verbali delle riunioni svoltesi nell'anno. Successivamente la stessa Struttura ha inviato ai Dirigenti i *Report* con i valori degli indicatori della loro Area di competenza.

Infine, i valori degli indicatori degli obiettivi organizzativi di competenza dei Dirigenti raggiunti nell'anno 2018 sono stati trascritti nel *Report* finale dalla Struttura Tecnica di Supporto (STP). "Report di misurazione e valutazione Obiettivi Organizzativi e Individuali Operativi – Camera di Commercio di Roma"– Anno 2018", e sottoposti per il relativo monitoraggio nella riunione del 18 febbraio con l'OIV.

### **METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA**

Per quanto riguarda la misurazione della performance organizzativa, per ogni KPI (indicatore), ricondotto agli obiettivi strategici, si è individuato, accanto al valore atteso (considerato come obiettivo raggiungibile nell'anno di riferimento), un valore di eccellenza (inteso come valore massimo conseguibile in termini di efficacia ed efficienza). Ciascuno degli obiettivi si intende raggiunto al conseguimento del rispettivo valore atteso, ma la percentuale di realizzazione del singolo obiettivo viene calcolata secondo una formula che mette a confronto il valore atteso nel periodo di riferimento ( $V_a$ ), il valore realizzato nel medesimo periodo ( $V_r$ ) e il valore di eccellenza ( $V_{max}$ ).

Tali valori (che concorrono alla valutazione dei Dirigenti per una quota massima di 30 punti, sono riportati nelle Schede di Valutazione dei Dirigenti che saranno predisposte e consegnate agli stessi, secondo il Sistema di Valutazione vigente, e riportati nella Relazione sulla Performance 2018.

## ***B - PERFORMANCE INDIVIDUALE***

### **DEFINIZIONE ED ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI, INDICATORI E TARGET**

Gli obiettivi individuali operativi dei Dirigenti e i *target* dei relativi indicatori per l'anno 2018 sono stati oggetto di concertazione, tra il Segretario Generale, il suo Staff, la Struttura Pianificazione e Controllo di Gestione nonché Struttura Tecnica di Supporto all'OIV, i Dirigenti e i loro uffici direttamente competenti alla loro realizzazione.

Gli obiettivi assegnati ai Dirigenti, in misura di 4 per Area Dirigenziale, sono collegati alle *policy* di ciascuna Area e agli obiettivi strategici dell'Ente, nonché agli obiettivi del personale.

Nelle schede dei Piani Operativi relativi alla loro realizzazione, **inseriti nel Piano della Performance 2018 - 2020**, è stato indicato dai Dirigenti stessi il numero dettagliato di risorse umane utilizzate per conseguire l'obiettivo relativo.

L'OIV ha svolto una funzione di monitoraggio sull'intera attività di pianificazione.

Inoltre, poiché come previsto dall'art. 35 del DPR 254/2005 e dall'art.14 del D.Lgs 150/2009, all'OIV compete fornire elementi di valutazione del Segretario Generale alla Giunta, l'OIV ha proposto gli obiettivi del Segretario Generale per l'anno 2018, nel documento Relazione di accompagnamento al Budget Direzionale, documento approvato dalla Giunta in sede di approvazione del Budget Direzionale 2018, con delibera n. 82 del 11 dicembre 2017.

In tale Relazione sono distinti gli obiettivi di sistema, coerenti ai principi di *performance management* di cui al D. Lgs n. 150/2009, la misura di realizzazione dei quali è oggetto di diretta rilevazione da parte dell'OIV, e gli obiettivi di contesto, relativi alle azioni richieste al Segretario Generale in diretta esecuzione degli *input* di volta in volta ricevuti dagli organi politici.

Per quanto riguarda l'obiettivo di contesto, l'OIV ha proposto, per la valutazione del Segretario Generale, relativa al 2018, che sia posta particolare attenzione alle attività svolte dallo stesso per la realizzazione dei Programmi definiti nella Relazione Previsionale e Programmatica approvata dagli Organi Politici dell'Ente, Giunta e Consiglio, adottando una scheda di valutazione strutturata a modello di quella usata per i Dirigenti.

I citati obiettivi del Segretario Generale sono stati inseriti anche essi, altresì nel Piano della Performance 2018 – 2020.

Gli obiettivi al personale dei livelli (compresi gli obiettivi dei responsabili dei Responsabili di Struttura) sono stati assegnati dai Dirigenti delle Aree competenti, attraverso un colloquio con i valutati, trascritti poi in schede controfirmate dal valutato e dal valutatore.

L'OIV prende atto che, correttamente, sono stati assegnati obiettivi a tutti i dipendenti in servizio nell'Ente, tranne a coloro che, per vario titolo, non avrebbero potuto svolgere le giornate lavorative previste dagli Accordi.

L'OIV constata che tutti gli obiettivi individuali assegnati sono chiari, misurabili, collegati attraverso un processo a cascata con gli obiettivi della *performance* organizzativa e riferiti ad un arco di tempo annuale.

L'OIV ha pertanto predisposto, con l'allegato n. 2 della delibera ANAC 23/2013, il **Monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi** individuali relativo al Ciclo della *performance* 2018.

### **MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* INDIVIDUALE**

L'OIV ha constatato che il monitoraggio e la raccolta dei dati degli obiettivi individuali dei Dirigenti, trasferiti in report trimestrali allegati ai verbali dell'OIV, si è svolto contestualmente al monitoraggio degli obiettivi organizzativi, secondo le stesse modalità.

I valori degli indicatori degli obiettivi individuali operativi dei Dirigenti raggiunti nell'anno 2018 sono stati trascritti nel *Report* finale "Report di misurazione e valutazione Obiettivi Organizzativi e Individuali Operativi – Camera di Commercio di Roma Anno 2018", predisposto dalla PO Pianificazione e Controllo di Gestione nonché Struttura Tecnica di Supporto (STP) e sottoposti per il relativo monitoraggio all'OIV nella riunione del 18 febbraio. Tali valori concorrono alla valutazione dei Dirigenti per una quota massima di 30 punti a partire dalla valutazione delle attività del 2018 e verranno riportati nelle Schede di Valutazione dei Dirigenti, che saranno predisposte e consegnate agli stessi. L'OIV ha monitorato altresì i valori degli indicatori degli obiettivi del Segretario Generale.

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

### **METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* INDIVIDUALE**

La misurazione della *performance* individuale dei Dirigenti, come descritto nel "Sistema di misurazione e valutazione della performance" vigente, si avvale sia dei risultati raggiunti dai KPI degli obiettivi strategici per quanto di loro competenza, sia dai risultati raggiunti dagli indicatori degli obiettivi individuali operativi. In particolare, la valutazione della *performance* individuale dei Dirigenti si basa su un palinsesto di obiettivi (4 per ogni Dirigente) e indicatori relativi all'ambito organizzativo dell'Ente di diretta responsabilità (4 per ogni Dirigente), ai quali sono associati valori "attesi" e valori "di eccellenza", il cui raggiungimento comporta un meccanismo premiante, calcolato con la stessa formula illustrata nel sistema per gli obiettivi di *performance* organizzativa.

Sulla valutazione incide in particolare la capacità di valutazione dei propri collaboratori dimostrata attraverso una significativa differenziazione dei giudizi.

In particolare, la valutazione dei Dirigenti, operata secondo gli specifici criteri definiti nel Sistema di Valutazione, per le attività svolte nel 2017, contemplano:

- gli indicatori di *performance* dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità e il grado di raggiungimento di specifici obiettivi individuali (per una quota max di 60 punti)

- la qualità del contributo assicurato alla *performance* generale dell'Ente attraverso la valutazione, a cura del Segretario Generale, delle competenze manageriali e professionali dimostrate (per una quota di massima di 40 punti )

Le Schede di Valutazione saranno firmate dal Segretario Generale e controfirmate dal Dirigente valutato in duplice copia, una per il valutato, una da riservare alla documentazione interna dell'Ente.

Per quanto riguarda la valutazione avvenuta nel precedente Ciclo della Performance 2017, precedente dei Dirigenti per le attività e i risultati raggiunti nel 2017, svoltasi entro la fine del mese di giugno del 2018, l'OIV ne rileva la regolarità, secondo il Sistema di Valutazione vigente.

Per quanto riguarda la valutazione del Segretario Generale, è effettuata analogamente sulla base di parametri definiti dal Sistema, in ragione degli obiettivi che la Giunta gli attribuisce sulla scorta della "Relazione OIV di accompagnamento al Budget Direzionale".

L'OIV il 22 maggio 2018 ha predisposto la proposta di valutazione del Segretario Generale alla Giunta, approvata dalla stessa il 4 giugno 2018.

Come già descritto, anche per quanto riguarda la **Relazione di accompagnamento al Budget** per l'anno 2018, la metodica di identificazione degli obiettivi da assegnare per l'anno 2018 al Segretario Generale si è confermata quella in adozione (v. delibere di Giunta n. 193 del 23 dicembre 2008 e n. 40 del 15 marzo 2010, relativa alla metodologia di valutazione del Segretario Generale), che opportunamente distingue gli obiettivi di sistema, coerenti ai principi di *performance management* di cui al menzionato D. Lgs n. 150/2009, la cui misura di realizzazione è oggetto di diretta rilevazione da parte dell'OIV, e gli obiettivi di contesto, relativi alle azioni richieste al Segretario Generale in diretta esecuzione degli *input* di volta in volta ricevuti dagli organi politici.

Come già anticipato nel precedente paragrafo, per quanto riguarda gli obiettivi di contesto, relativamente all'anno 2018, l'OIV valuterà le attività del Segretario Generale intraprese per la realizzazione dei Programmi individuati dalla Relazione Previsionale e Programmatica anno 2018 e, secondo quanto indicato dal documento "Linee Guida su ruolo composizione e funzionamento degli OIV" di Unioncamere, emanato nel marzo 2012, l'OIV ha proposto, anche quest'anno, l'adozione di una scheda di valutazione strutturata a modello di quella usata per i Dirigenti (parte generale), da compilarsi a cura dell'OIV, all'esito di formale audizione del Segretario Generale e dell'organo politico, nella figura del Presidente, per valutare capacità manageriali.

La proposta di valutazione del Segretario Generale, per l'anno 2018, ai sensi del DPR 254/2005 art. 35 c.4 e del D. Lgs. 150/2009, è stata predisposta dall'OIV in data odierna e contenuta nel documento "Elementi di giudizio dell'OIV per la valutazione del Segretario Generale Anno 2018", e sarà approvata dalla Giunta.

Per quanto riguarda il personale non dirigenziale, è stato siglato con le parti sindacali il 28.07.2017 l'accordo per il "Sistema di valutazione del personale dei livelli".

Il Sistema citato è stato recepito integralmente nel documento successivamente adottato dall'Ente "Il Sistema di misurazione e valutazione della *performance*" adottato con determinazione del Segretario Generale n. 77 del 18 dicembre 2017.

Nel documento sono definiti il sistema dei pesi e le procedure di calcolo per il punteggio della valutazione individuale. In particolare, il dipendente è valutato:

- per gli obiettivi assegnati e i risultati raggiunti ( con un peso del 50%)
- per i comportamenti e le capacità (con un peso del 50%).

Per quanto riguarda la valutazione dei dipendenti, svolta nel 2018, relativa alle attività svolte nell'anno 2017, l'OIV rileva la regolarità del processo secondo il Sistema di Valutazione vigente.

Secondo un sistema già rodato, dunque, i Dirigenti hanno valutato i responsabili di Struttura e il personale dei livelli (con il supporto informale degli stessi responsabili), per le attività svolte nel 2017. La valutazione dei vari livelli organizzativi si è svolta pertanto secondo il processo gerarchico a cascata, secondo quanto previsto dal Sistema, e i relativi colloqui, con la distribuzione delle Schede con le risultanze della valutazione, sono stati conclusi entro il mese di giugno 2018.

Le schede sono state firmate da entrambi i soggetti in duplice copia: una per il valutato, un'altra per la conservazione agli atti dell'amministrazione.

I risultati della valutazione sia degli obiettivi organizzativi che di quelli individuali, del personale dirigenziale e del personale dei livelli sono stati illustrati nella Relazione sulla Performance anno 2017.

La valutazione per l'anno 2018 è attualmente in fase di conclusione.

## **C - PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA *PERFORMANCE* (FASI, TEMPI E SOGGETTI COINVOLTI)**

Tutte le fasi del Ciclo della *performance* 2018 previste dal D.lgs. 150/2009 sono state rispettate secondo le scadenze previste alla data odierna, così come gli adempimenti previsti dal DPR 254/2005, Regolamento di contabilità per le CCIAA.

La pianificazione delle Aree Strategiche e degli Obiettivi strategici era stata realizzata in sede di approvazione del citato **Programma Pluriennale 2016 - 2020** da parte del Consiglio dell'Ente.

Per quanto riguarda l'attività di rendicontazione dei risultati raggiunti dagli indicatori e obiettivi previsti nel 2017 individuati nel "Piano della *Performance* 2017 – 2019", è stata predisposta la **Relazione sulla *Performance* anno 2017** approvata dalla Giunta con delibera n. 98 del 18 giugno 2018. La predisposizione del documento ha visto la collaborazione del vertice amministrativo, di tutti i Dirigenti dell'Ente e della Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione", in *staff* al Segretario Generale ed è stata validata dall'OIV il 18.06.2018.

Per quanto riguarda il Ciclo della Performance 2018, la **Relazione Previsionale e Programmatica 2018**, predisposta con la collaborazione dei Dirigenti dell'Ente e approvata dal Consiglio (delibera n. 18 del 17.10.2017), ha declinato, per l'anno di riferimento, le Aree Strategiche e gli Obiettivi strategici in Programmi Operativi.

Successivamente, il **Bilancio Preventivo** per l'anno 2018 è stato approvato dal Consiglio con delibera n. 22 del 17.11.2017, il **Budget Direzionale** 2018 dalla Giunta con delibera n. 213 del 11.12.2017. La predisposizione del **Piano della Performance 2018 – 2020**, approvato dalla Giunta con delibera n. 8 del 22 gennaio 2018, coerentemente con la programmazione economica- finanziaria, ha visto la collaborazione del vertice amministrativo, di tutti i dirigenti dell'Ente e della Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione", in *staff* al Segretario Generale.

Gli indicatori sono stati monitorati durante l'anno dalla già citata Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione", monitorati dall'OIV e le risultanze sono state esplicitate nel *Report* finale "Report di misurazione e valutazione Obiettivi Organizzativi e Individuali Operativi – Camera di Commercio di Roma– Anno 2018". Il documento **Relazione sulla Performance anno 2018** è in corso di elaborazione.

Il Responsabile della Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV, e responsabile della Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione", ha supportato il Responsabile per la Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione, nell'esercizio operativo delle attività necessarie alla realizzazione degli adempimenti previsti dal Legislatore. L'OIV rileva l'adeguatezza delle competenze della Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV.

## **D - INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO**

La Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione" – Struttura Tecnica Permanente di Supporto all'OIV, per calcolare il raggiungimento degli obiettivi, tutti misurabili secondo formule logico aritmetiche anche espresse nel "Sistema di misurazione e Valutazione della *performance*" dell'Ente, si avvale degli applicativi informatici di elaborazione e di calcolo maggiormente in uso.

### **INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLO INTERNI**

Le informazioni necessarie a supportare sia la pianificazione che la misurazione della *performance* sono state predisposte dall'Area II "Amministrazione finanziaria e patrimoniale", che scambia informazioni con la Struttura "Pianificazione e Controllo di gestione" sulla base di una prassi ampiamente consolidata.

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

In particolare, l'Ente, dal 2014, predispone, come previsto dal Decreto MEF del 27.03.2013, un "**Piano degli Indicatori e dei risultati attesi di bilancio**" (P.I.R.A.), con obiettivi ricondotti a programmi e missioni individuate dalla Circolare MISE 148213 del 19.02.2013, allegato al Bilancio Preventivo, con obiettivi e indicatori coerenti con il "Piano della Performance 2018 -2020", di cui poi è divenuto parte integrante. Ciò ha garantito integrazione con il ciclo di Bilancio.

## **E - PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA - RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE - SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL' ATTUAZIONE**

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e la Struttura “Pianificazione e Controllo di gestione”, quale sua funzione di struttura di supporto, hanno realizzato agli adempimenti previsti in materia di Trasparenza, e ciò che era previsto nel processo di attuazione del Programma triennale dell’Ente, e hanno attuato anche una serie di iniziative volte, nel loro complesso, a garantire un adeguato livello di trasparenza.

Nel merito, relativamente al Monitoraggio dei Data Base in “Amministrazione Trasparente”, la Struttura Pianificazione e Controllo di Gestione, nella sua funzione di struttura di supporto al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, ha proseguito l’attività di presidio dei dati contenuti nei Data Base utilizzati direttamente dai Referenti di Area per la pubblicazione degli stessi nella Sezione “Amministrazione Trasparente” del sito della Camera, segnalando eventuali criticità e possibili soluzioni.

Il **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza**, introdotto dalla Legge 190/2012, contenente misure per prevenire fenomeni corruttivi, tra cui una mappatura degli uffici a rischio e la rotazione del personale così come prevista dal Legislatore, è stato predisposto tempestivamente e approvato per la prima volta con delibera di Giunta n. 111 del 16 aprile 2013 e aggiornato annualmente.

In ossequio alle disposizioni normative e all’aggiornamento del PNA del 3 agosto 2016 approvato dall’ANAC con determinazione 831 e alle Linee Guida di Unioncamere 2015, l’Ente ha adottato il **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza Triennio 2018 – 2020” (P.T.P.C.)** adottato con delibera di Giunta n. 15 del 8 febbraio 2018).

L’OIV rileva con favore che la Camera di Commercio di Roma ha realizzato tutti gli adempimenti previsti nel proprio P.T.P.C.T , sia per quanto riguarda gli adempimenti in tema di Trasparenza, che di prevenzione della Corruzione secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento e dalle disposizioni emanate dall’A.N. AC.

Per quanto riguarda il monitoraggio relativo ai temi della Trasparenza, effettuato dall’OIV nell’anno 2018, si rimanda al paragrafo relativo, lettera “H”.

.....

Per quanto riguarda il **Ciclo della Performance 2019**, l’Ente ha predisposto il “**Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza Triennio 2019 – 2021**” approvato dalla Giunta con delibera n. 6 del 22 gennaio 2019, e l’OIV ha potuto verificarne la correttezza e la congruità allo scopo.

## **F - DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

Anche per l’anno 2018, l’OIV valuta positivamente l’intero processo di gestione degli *standard* di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni attuate dall’amministrazione per il controllo della qualità dei

servizi erogati e alle modalità con cui sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami. Infatti, quale Istituzione al servizio delle imprese, la Camera di Commercio di Roma mira da sempre all'ottimizzazione dei servizi resi all'utenza, nella consapevolezza del ruolo fondamentale dei cittadini-utenti nei processi decisionali dell'Ente volti al miglioramento della *performance* organizzativa.

In tali ambiti, la **Carta dei Servizi** adottata definisce i livelli di qualità dei servizi erogati dal “**Registro Imprese**” e dagli uffici dell'Area “Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie” per le attività inerenti “**Protesti**” e “**Brevetti**” e “**Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi**”. Tali uffici, che si sono impegnati a garantire *standard* di qualità, hanno attivato canali di comunicazione diretta utilizzabili dai cittadini-utenti per esprimere il proprio livello di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ente. Attraverso un apposito **Questionario di soddisfazione del cliente**, distribuito agli sportelli o inviato all'indirizzo di posta elettronica degli intermediari che utilizzano la modalità telematica per la presentazione delle istanze, gli utenti hanno potuto esprimere una valutazione compresa tra 1 e 6 rispetto a determinati parametri di soddisfazione (ad esempio, cortesia, professionalità, chiarezza e completezza della comunicazione, rapidità di accesso allo sportello, gestione delle code agli sportelli, qualità del servizio).

Analizzate le risultanze dei questionari, le Strutture competenti possono individuare azioni correttive delle eventuali criticità riscontrate, per riportare i livelli di soddisfazione entro i valori-obiettivo.

Nella logica della maggiore prossimità al cittadino-utente, è attivo anche un servizio di gestione dei reclami, che prevede la possibilità di inviare segnalazioni all'Ente attraverso la compilazione di un modulo *ad hoc*, disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito. Attraverso questo modulo è possibile segnalare reclami e/o suggerimenti per i servizi erogati dal Registro Imprese (Area “Registro Imprese e Analisi statistiche”) e da diversi servizi resi dall' Area “Attività abilitative ed ispettivo - sanzionatorie”. Entro 30 giorni dalla segnalazione, l'Ufficio competente comunica all'interessato l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni sulla *customer satisfaction* così raccolte rappresentano strumenti fondamentali di rilevazione della qualità dei servizi offerti all'utenza e costituiscono il punto di partenza per implementare quel processo di miglioramento continuo della *performance* auspicato dal D. Lgs. n. 150/2009. La rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini, infatti, consente di effettuare scelte più consapevoli e mirate, per assicurare il progressivo miglioramento della qualità dei servizi secondo un modello *customer oriented*.

L'OIV rileva con favore che i risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono stati monitorati da indicatori presenti nel “Piano della Performance 2018 - 2020”, concorrendo alla valutazione della performance dell'Ente: l'OIV ha rilevato positivamente che la soddisfazione degli utenti è stata pari, nella scala da 1 a 6, a una media di 5,6, per l'Area “Registro Imprese e Analisi Statistiche”, mentre per l'Area VI “Attività abilitative ed Ispettivo Sanzionatorie” è pari a 5,82.

La visita per il mantenimento della **Certificazione della Qualità** effettuata dal suo Ente certificatore, a valere sull'anno 2018, ha confermato il “Mantenimento della Qualità”, in assenza di “non conformità gravi”, con lievi “elementi di miglioramento”, relativamente all'anno 2018, per ambedue le Aree citate.

L'OIV prende atto con favore che anche l'esito della citata visita è monitorato da un indicatore nel "Piano della Performance 2018 - 2020" per quanto riguarda l'Area "Registro Imprese" e l'Area "Attività abilitative e ispettivo sanzionatorie", concorrendo pertanto alla misurazione e valutazione della *performance* dell'Ente.

Oltre alle due Aree citate, si menziona il **Laboratorio Chimico Merceologico**, che, **accreditato da ACCREDIA** secondo la Norma ISO/iec 17025, agisce secondo le procedure previste dal Manuale Qualità di Accredimento ACCREDIA. Pertanto, la modalità di raccolta dei *feedback* è utilizzata anche nell'ambito dell'attività di analisi chimico-merceologica, sia per il settore agro-alimentare che industriale, e si avvale di un apposito questionario per misurare, in una scala da 1 a 5, il **livello di soddisfazione dell'utenza** rispetto a congruità dei prezzi, tempi di attesa per il rilascio dei rapporti di prova, chiarezza e completezza delle informazioni riportate sui rapporti di prova, livello di recepimento delle necessità da parte del personale del Laboratorio, livello del servizio nel suo complesso. Le modalità di rilevazione sono previste nella procedura gestionale 4.7/1 "Gestione Comunicazioni" prevista dal Manuale Qualità del Laboratorio. Tale procedura prevede un questionario di rilevamento e un numero minimo di 30 schede l'anno.

Anche nel 2018 ACCREDIA ha attestato che "Il Laboratorio è conforme ai requisiti per l'accreditamento". Gli stessi risultati dei questionari di *customer satisfaction* somministrati dal Laboratorio Chimico agli utenti sono stati monitorati da un indicatore nel 2018: la media dei risultati dei questionari è stata pari, in una scala da 1 a 5, a ben 4,77.

Indicatori di monitoraggio sulla *customer satisfaction* e Certificazione di Qualità sono stati inseriti nel Piano *Performance* 2019 - 2021.

## **G - UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

Per quanto riguarda l'attività di misurazione e valutazione delle attività realizzate nel 2017, svolta nel 2018, i risultati raggiunti dagli obiettivi dei Dirigenti, misurati e valutati secondo il Sistema di Valutazione vigente, sono riportati sia nelle Schede di Valutazione dei Dirigenti, sia nella Relazione sulla Performance dell'anno di riferimento.

Parallelamente, per quanto riguarda il personale dipendente, le risultanze delle loro valutazioni sono dalle loro schede Individuali di Valutazione, riportati in sintesi nella stessa Relazione sulla Performance.

Per come costruito, il Sistema di valutazione consente di elaborare dei **piani di miglioramento individuali**: il voto della valutazione individuale del personale dipendente e dirigente indica le aree su cui orientare processi di formazione.

I **percorsi formativi** sono però limitati da anni dalla legislazione che ha ridotto la percentuale di risorse finanziarie da destinare alla formazione; per tale motivo l'Ente si concentra altresì sulla tipologia "corsi *in house*", che permette evidenti risparmi di spesa.

Il voto della valutazione individuale incide anche sulla possibilità, per i dipendenti, di ottenere progressioni orizzontali, secondo le modalità definite dal contratto decentrato.

Conseguentemente alla misurazione e valutazione sia della performance individuale del personale non Dirigenziale e Dirigenti, sia a quella di Area, che a quella complessiva dell'Ente, l'Amministrazione ha provveduto ad erogare la premialità, in conformità ai risultati raggiunti, al personale Dirigente e non dirigenziale, seguendo metodo di calcolo espresso nel Sistema di Valutazione vigente.

La distribuzione della premialità è avvenuta, naturalmente come previsto dal Legislatore, dopo la validazione da parte dell'OIV della Relazione sulla *Performance* 2017.

Per quanto riguarda il personale non dirigenziale, in ossequio a quanto previsto dall' "Accordo Decentrato Integrativo sulle modalità di erogazione della produttività per l'anno 2016", siglato tra Amministrazione e Rappresentanze Sindacali il 28 luglio 2017, nel calcolare la quota di produttività erogata, alla remunerazione della valutazione individuale (con peso 50%, e articolata, come già illustrato, in obiettivi, comportamenti e capacità) è aggiunta la remunerazione dell'apporto collettivo (con peso 50%). Tale importo collettivo è altresì articolato in: grado di raggiungimento degli obiettivi di performance dell'Ente (peso 25%) e grado di raggiungimento degli obiettivi di struttura dirigenziale di appartenenza (25%).

Come è avvenuto negli anni precedenti, anche nel 2018 i risultati della misurazione e valutazione degli obiettivi anno t-1 (2017) sono stati utilizzati per la successiva programmazione della *performance* ("Piano della *Performance* 2019 – 2021") garantendo così il fondamentale processo di *rolling*, necessario per migliorare costantemente la *performance* dell'Ente.

Altresì, sono state proposte e messe in atto azioni correttive nei settori di attività che non hanno rispettato i target attesi.

Ad oggi, l'OIV ha preso atto del "Report di misurazione e valutazione Obiettivi Organizzativi e Individuali Operativi", contenente tutti gli obiettivi organizzativi e individuali dei Dirigenti, distinti per Area Dirigenziale, le cui risultanze confluiranno nelle Schede di Valutazione dei Dirigenti, e nella "Relazione sulla *Performance* anno 2018", contenente il livello di raggiungimento degli obiettivi previsti nel "Piano della *Performance* 2018 – 2020" realizzati dai Dirigenti ed altresì dai dipendenti.

Entro giugno 2019, la Relazione sarà redatta anche sulla base di dati tratti dal Bilancio Consuntivo approvato 2018 e dai documenti a esso allegati, necessari per predisporre gli indicatori finanziari e l'analisi dell'andamento dei costi, proventi e interventi economici.

Come è avvenuto l'anno precedente, anche quest'anno i risultati della misurazione e valutazione degli obiettivi saranno utilizzati, garantendo il processo di *rolling*, per individuare sia azioni di miglioramento e azioni correttive, sia per aggiornare il prossimo "Piano della *Performance* 2020 – 2022", al fine di migliorare la *performance* dell'Ente ed altresì per premiare il merito di coloro che nell'Amministrazione si sono distinti per performance individuale e apporto alla performance collettiva.

## H - DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DEL MONITORAGGIO DELL'OIV

Per quanto riguarda il processo di monitoraggio e sistema dei controlli, **svolto nel 2018** relativo al **Ciclo della Performance 2017**, l'OIV ha:

Per quanto riguarda le attività e documenti predisposti dall'O.I.V.:

- *Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2017*, redatta dall'OIV in data 23 aprile 2018, presa d'atto della Giunta il 14 maggio 2018 con delibera 69
- *Elementi di giudizio per la valutazione del Segretario Generale* redatti dall'OIV il 22 maggio 2018 per la successiva approvazione da parte della Giunta
- *Validazione della Relazione sulla Performance 2017* predisposta dall'Ente, effettuata dall'OIV il 18 giugno 2018
- *Report sul controllo strategico* predisposto dall'OIV - relativamente all'anno 2017 - in data 17 luglio 2018 per supportare il controllo strategico da parte della Giunta

Per il **Ciclo della Performance 2018**, ovviamente ancora da concludere, sono state realizzate tutte le fasi di **programmazione dall'Ente e di monitoraggio** da parte dell'OIV (**svolte dal 2017 al 2018**) previste dall'art. 4 del D. Lgs 150/2009, con:

- *Relazione Previsionale e Programmatica* anno 2018, (Delibera del Consiglio 18 del 17 ottobre 2017)
- *Bilancio 2018 Preventivo* (Delibera del Consiglio n.22 del 27.11.2017 e s.m.i.)
- *Budget Direzionale* predisposto dall'Ente con la Relazione di accompagnamento al Budget predisposto dall'OIV con la proposta di obiettivi per il Segretario Generale (Delibera di Giunta n. 213 dell'11 dicembre)
- *Piano della Performance 2018- 2020* (Delibera di Giunta n. 8 del 22 gennaio 2018)
- *Piano Triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2018 – 2020* (Delibera di Giunta n.15 dell' 8 febbraio 2018)

Per quanto riguarda il Ciclo della performance 2018, dopo l'approvazione del Piano della Performance 2018 – 2020, l'OIV ha effettuato il **Monitoraggio Avvio Ciclo della performance 2018**, adempimento dalla delibera 23 /2013 della CIVIT - ANAC, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa, predisposta da Unioncamere, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa, entro 30 giorni dall'approvazione del Piano, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione. I risultati della fase di programmazione e monitoraggio degli obiettivi e indicatori anno 2018 saranno ovviamente rendicontati, nel documento Relazione sulla Performance 2018 che sarà approvata entro il 30 giugno 2019 e poi validata dall'OIV.

Per quanto riguarda il **Monitoraggio relativo agli adempimenti in tema di Trasparenza per l'anno 2018**, l'OIV ha attestato, dopo aver svolto gli accertamenti, tenendo conto anche dell'attività di controllo del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, in data 23 aprile 2018, la veridicità e

attendibilità di quanto riportato nell'Allegato 2 della delibera A.N.AC 141/2019 (Griglia di rilevazione al 31 marzo 2018) di quanto pubblicato dalla CCIAA di Roma sul proprio sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente", riguardo all'assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione sul sito *web* dell'amministrazione dei dati previsti dalle leggi vigenti nonché dell'aggiornamento dei medesimi dati al momento dell'attestazione.

L'OIV ha effettuato un **Monitoraggio costante dell'andamento degli indicatori** degli obiettivi di *performance* organizzativa e individuali. La S.T.P. (Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV) ha cooperato di *routine* con l'OIV. Nelle riunioni in cui sono stati presi in visione documenti ufficiali, presentati dalla S.T.P. o richiesti dall'OIV, riguardanti l'andamento degli indicatori, le attività e l'organizzazione complessiva dell'Ente, sono stati redatti verbali firmati, e i documenti allegati agli stessi. Analogamente, sono stati redatti verbali nelle riunioni in cui l'OIV ha presentato documenti da esso predisposti. Oltre alle riunioni verbalizzate, vi sono stati contatti di natura quotidiana non formalizzati.

Entro il 30 giugno l'OIV **validerà** la "Relazione sulla *Performance* anno 2018" predisposta dall'Ente, previa accurata analisi.

.....

Per il processo di monitoraggio e sistema dei controlli del **Ciclo Performance 2019**, l'OIV ha effettuato il **Monitoraggio Avvio Ciclo della Performance 2019**, come previsto dalla delibera n. 23/2013 CIVIT – ANAC, conseguentemente all'approvazione del **Piano della Performance 2019 – 2021**, documento contenente gli obiettivi dei Dirigenti e del Segretario Generale, quindi ha compilato la Griglia di rilevazione relativa, predisposta da Unioncamere, alla data del 18 febbraio 2019, e l'ha inviata ad Unioncamere stessa, verificando la piena regolarità dei processi di programmazione e pianificazione.

Per quanto riguarda il **Monitoraggio relativo agli adempimenti in tema di Trasparenza per l'anno 2019**, l'OIV ha attestato, dopo aver svolto gli accertamenti, tenendo conto anche dell'attività di controllo del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, in data odierna, 10 aprile 2019, la veridicità e attendibilità di quanto riportato nell'Allegato 2 della delibera A.N.AC 141/2019 (Griglia di rilevazione al 31 marzo 2019) di quanto pubblicato dalla CCIAA di Roma sul proprio sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente", riguardo all'assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione sul sito *web* dell'amministrazione dei dati previsti dalle leggi vigenti nonché dell'aggiornamento dei medesimi dati al momento dell'attestazione.

## **CONCLUSIONI ED EVENTUALI PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DA PARTE DELL'OIV**

Anche quest'anno i componenti dell'OIV attestano, alla data in cui questa Relazione viene firmata, che il sistema dei controlli previsto nel documento "Sistema di misurazione e valutazione della *performance*" della Camera di Commercio di Roma vigente è stato rispettato nelle diverse fasi del Ciclo della *performance* 2018, realizzate secondo quanto previsto dal Legislatore, e in accordo agli indirizzi di Unioncamere.

La stessa valutazione si estende anche alle fasi realizzate a oggi relative al Ciclo della *Performance* 2019.

L'OIV attesta altresì che la personalizzazione del citato Sistema, ai fini di soddisfare le esigenze di programmazione e gestione proprie dell'Ente, costituisce indubbiamente elemento distintivo e caratterizzante e, per tali motivi, non si individuano attualmente ulteriori elementi di miglioramento da proporre.

In conclusione, l'OIV conferma che le procedure realizzate e ormai confermate hanno permesso l'instaurarsi di *best practice* consolidate, che garantiscono sia un livello di *performance* sempre maggiore, valutabile e misurabile, sia l'effettiva realizzazione dei controlli sulle attività dell'Ente da parte dell'OIV, considerata l'accessibilità e la trasparenza dei processi.

L'Organismo Indipendente di Valutazione della *performance*:

Dott. Roberto Baldassari (Il Presidente)	Firmato
Dott.ssa Lara Pontarelli	Firmato
Dott.ssa Antonella Greco	Firmato