2019

Arca Capitanata

Organismo Indipendente di valutazione della performance

Relazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni

dott.ssa Maria Rignanese

ARCA CAPITANATA
AGENZIA REGIONALE per la CASA e l'ABITARE
Via Romolo Caggese, 2 - 71121 Foggia

Partita IVA 00131190712

All'Amministratore Unico
dell'ARCA Capitanata

Relazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni

(art. 14, comma 4, lettera a del D. Lgs. n. 150/2009)

anno 2019

SOMMARIO

PRESENTAZIONE

1. Il sistema di misurazione e valutazione della performance
2. Misurazione e valutazione della performance organizzativa
3. Misurazione e valutazione della performance individuale
4. Processo di attuazione del ciclo della performance
5. Infrastrutture di supporto
6. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione
7. Definizione e gestione degli standard di qualità
8. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV
9. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione
10. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

PRESENTAZIONE

La presente Relazione sulla performance è finalizzata all'analisi da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) degli esiti dell'attività di verifica svolta sull'attuazione del Ciclo di gestione della Performance 2019 e sul corretto funzionamento del sistema dei controlli dell'ARCA Capitanata di Foggia.

L'Organismo, nominato quale Componente Unico dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) di questa Agenzia dall'Amministratore Unico il 21/02/2019, ha seguito le attività del ciclo della performance riferite al 2019. Pertanto, la presente Relazione è stata redatta tenendo conto della documentazione pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente e del supporto degli uffici competenti nonché dei verbali da cui risulta l'attività dell'Organismo.

La Relazione, redatta ai sensi del comma 4, lett. a), art.14 del D.lgs. n. 150/2009 e s.m.i, assume rilevanza per la verifica della corretta attuazione del Ciclo di gestione 2019, in coerenza con le indicazioni fornite dalle norme e dallo stesso OIV nelle Relazioni precedenti, nonché per consentire agli Organi di governo sia istituzionali che amministrativi riflessioni sui punti di forza da presidiare e sui punti di debolezza da superare. La Relazione mira ad evidenziare, nella fase del ciclo evolutivo del sistema di gestione della performance, le implementazioni possibili, quelle già avvenute e da migliorare.

Le valutazioni dell'OIV non entrano, naturalmente, nel merito delle scelte operate, la cui piena titolarità e responsabilità è degli Organi dell'ARCA Capitanata e della Dirigenza, per le parti di competenza, ma solamente negli aspetti di *compliance*, di metodologia e di funzionalità dell'impianto che consente il funzionamento del Ciclo della performance in generale e del sistema dei controlli.

La Relazione risponde ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato come previsto nella delibera Civit 23/2013, oltreché di indipendenza e imparzialità.

1. Il sistema di misurazione e valutazione della performance

Nell'ARCA Capitanata di Foggia ha trovato applicazione per la valutazione della performance 2019 il vigente "Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa dello IACP della provincia di Foggia" adottato con delibera commissariale n. 212 del 02/11/2012.

A tal riguardo l'OIV ha rappresentato al Direttore *pro tempore* la necessità di procedere ad una tempestiva revisione del SMVP vigente per adeguarsi alle disposizioni del D.lgs. n. 74 del 25 maggio 2017, che hanno modificato ed integrato il testo del decreto legislativo n.150/2009. L'OIV ha raccomandato, altresì, di tener conto anche delle Linee guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP), in particolar modo le linee guida n.2/2017, che dettano gli indirizzi in tema di implementazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Nel processo di revisione, in cui è stato opportunamente coinvolto anche l'OIV, si sono riscontrate alcune difficoltà operative da parte degli uffici competenti e si è ritenuto opportuno innanzitutto acquisire adeguata formazione, attraverso un'attività di studio e di approfondimento della normativa vigente in materia.

Nel SMVP vigente vengono individuate le modalità per la definizione degli obiettivi e dei relativi indicatori per ognuno dei quattro ambiti di misurazione della performance organizzativa, che saranno oggetto di monitoraggio (intermedio e finale), per la valutazione del raggiungimento della performance. In merito l'Organismo ha *in primis* suggerito l'implementazione della performance organizzativa con quanto previsto dall'art.8 del d.lgs. n.150/2009 s.m.i., tanto al fine di tenere in debita considerazione anche gli ulteriori ambiti declinati dal legislatore.

L'Organismo ha, altresì, riscontrato che il documento vigente non ha previsto un collegamento tra la performance dell'unità organizzativa e la performance individuale. La misurazione della performance individuale avviene infatti sulla base del "Sistema di valutazione delle prestazioni dirigenziali" basato sul Contratto decentrato integrativo sia dell'Area della Dirigenza che per il personale dipendente. In merito l'Organismo ha rappresentato l'opportunità di creare il sopra citato collegamento ai fini della valutazione della performance complessiva (organizzativa ed individuale). E', altresì, indispensabile evidenziare come in un sistema unificato la valutazione del dipendente avvenga in relazione alle capacità e alle competenze ma anche in relazione al

contributo dato dal dipendente al raggiungimento dei risultati di performance dell'unità organizzativa di diretta appartenenza.

Pertanto alla luce delle osservazioni formulate dall'OIV, è stata avviata, nel corso dell'ultimo trimestre del 2019, una preliminare attività di revisione e d'integrazione del SMVP vigente al fine di rendere lo stesso maggiormente rispondente a quanto definito in materia dal legislatore, facendo sì che il documento in argomento applicasse i principi contenuti negli articoli 7, 8 e 9 del D.Lgs. n. 150/2009. Si è proceduto, inoltre, ad unificare i regolamenti vigenti in materia di valutazione della performance.

La suddetta attività di revisione del SMVP si è conclusa con l'adozione da parte dell'Amministratore Unico del provvedimento n. 34 del 31-01-2020. In riferimento all'aggiornamento del SMVP, l'OIV, ai sensi dell'art.7, co.1, del citato decreto n.150/2009, ha reso il proprio parere preventivo con le osservazioni riportate nello stesso in merito alla necessità di "*ulteriore step di implementazione e di integrazione del Sistema alle recenti linee guida*", nonché alle Linee guida n.2/2017 emanate dal Dipartimento della funzione pubblica.

Pertanto, nelle successive fasi di revisione del SMVP vigente dovrà essere implementata la rappresentazione della performance individuale ovvero del contributo fornito dal singolo al conseguimento della performance complessiva dell'organizzazione, tenendo conto sia delle prescrizioni normative dell'art. 9 del d.lgs. n. 150/2009 sia delle sopra citate le Linee guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il documento aggiornato dovrà prevedere, altresì, le procedure di conciliazione a garanzia dei valutati, ai sensi dell'art.7, co. 2-bis del citato decreto.

2. Misurazione e valutazione della performance organizzativa

Nel SMVP vigente risulta abbastanza evidente, per ogni area strategica, il collegamento tra obiettivi strategici che l'Ente intende realizzare e quelli operativi, secondo la logica dell'Albero della performance.

Il processo di pianificazione dell'Ente si è concluso con l'approvazione del Piano performance.

Il Piano della performance ha positivamente tradotto il mandato istituzionale e la strategia dell'Ente in una adeguata Mappa strategica, rappresentata in quattro specifiche Aree Strategiche, a cui si ricollegano Obiettivi Strategici ed Obiettivi operativi. Esiste una certa trasversalità delle Aree Strategiche e degli Obiettivi Strategici rispetto alle unità organizzative. Risulta abbastanza chiara l'interdipendenza fra gli obiettivi strategici e/o tra questi e gli obiettivi operativi. E' adeguatamente rappresentato anche il contributo apportato dalle unità organizzative al raggiungimento degli obiettivi.

Con riferimento agli obiettivi operativi, essi risultano misurati e riferiti ad un arco temporale determinato, con una adeguata identificazione dei soggetti responsabili. Gli indicatori sono stati definiti secondo quanto previsto dal Sistema di misurazione e valutazione e risultano coerenti e corretti, benché non risulti in modo chiaro e sistematico lo specifico ambito da misurare (qualità, efficienza, efficacia, ecc.).

In un'ottica di miglioramento l'OIV ritiene utile suggerire un utilizzo maggiore di indicatori capaci di misurare in termini percentuali lo stato di avanzamento delle attività associate ad essi. La scelta degli indicatori per la misurazione di un obiettivo, potrebbe orientarsi laddove possibile, verso quelli idonei a misurare la qualità dei servizi erogati e degli interventi sulla base dell'andamento temporale degli ultimi anni.

Alla luce delle più recenti linee guida n. 4 di novembre 2019 emanate dal DFP Indicatori di impatto

Con riferimento ai "target" sono stati per la maggior parte definiti sulla base della effettiva realizzazione dell'obiettivo, ovvero utilizzando come unità di misura "100%". A tal proposito l'Organismo ritiene opportuno suggerire l'utilizzo di target commisurabili a valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e che, così come per gli indicatori, meglio consentirebbero di misurare il significativo miglioramento della qualità del servizio reso rispetto ad un periodo annuale o pluriennale precedente.

L'OIV osserva che potrebbe essere implementata la programmazione inerente la promozione delle pari opportunità nel successivo Piano della performance mediante la previsioni di specifici obiettivi trasversali al Piano triennale delle azioni positive adottato dal CUG dell'Ente.

Nel processo di valutazione performance organizzativa anno 2019, l'OIV ha verificato la congruenza e la veridicità dei dati di sintesi, contenuti nella reportistica predisposta ed elaborata

dalla Struttura Tecnica di Supporto e nella Relazione finale sulla performance. Ha quindi concluso le analisi di competenza in ordine ai risultati organizzativi ed individuali raggiunti nel 2019, valutando positivamente i risultati del monitoraggio ex post sul conseguimento degli obiettivi organizzativi al 31 dicembre 2019. Il processo si è chiuso con provvedimento dell'A.U. n. 114 del 14-07-2020, con cui l'Amministratore Unico dell'Ente ha valutato positivamente la performance organizzativa ed individuale dell'Ente per l'anno 2019, in quanto il grado di raggiungimento degli obiettivi è risultato in linea con la programmazione strategica ed operativa del 2019.

3. Misurazione e valutazione della performance individuale

Per quanto concerne la misurazione della performance individuale si rinvia alle considerazioni espresse nel paragrafo 1 inerente il sistema di misurazione della performance dell'Ente, richiamando l'attenzione sull'aggiornamento tempestivo dello stesso SMVP vigente.

Per quanto non previsto nel documento il collegamento tra la performance dell'unità organizzativa e la performance individuale, la valutazione del dipendente di fatto avviene sia in relazione alle capacità e alle competenze sia in relazione al contributo dato dal dipendente al raggiungimento dei risultati di performance dell'unità organizzativa di diretta appartenenza secondo le modalità previsti nei documenti adottati dall'Ente per la valutazione della performance individuale sia della dirigenza che di tutto il personale.

In occasione del prossimo aggiornamento del SMVP l'Organismo raccomanda di tenere in debita considerazione gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della Funzione pubblica non solo con riferimento alle citate linee guida n. 2/2017, ma anche a quelli relativi alla misurazione e valutazione della performance individuale, meglio individuati nelle linee guida n. 5 del dicembre 2019. In quest'ultime si approfondiscono le dimensioni tenute in considerazione ai fini della misurazione e valutazione della *performance* individuale e quali siano i rispettivi pesi. Le dimensioni che compongono la *performance* individuale sono rappresentate dai **risultati** e dai **comportamenti**. Il peso attribuito alle dimensioni della *performance* Individuale varia in relazione

alle attività e responsabilità assegnate all'individuo, ossia con la sua posizione all'interno della struttura organizzativa.

Nel processo di valutazione performance individuale dell'anno 2019, l'OIV ha verificato la congruenza e la veridicità dei dati di sintesi, contenuti nella reportistica predisposta ed elaborata dalla Struttura Tecnica di Supporto e nella Relazione finale sulla performance. Ha quindi concluso le analisi di competenza in ordine ai risultati organizzativi ed individuali raggiunti nel 2019, valutando positivamente i risultati del monitoraggio ex post sul conseguimento degli obiettivi organizzativi al 31 dicembre 2019. Il processo si è chiuso con provvedimento dell'A.U. n. 114 del 14-07-2020, con cui l'Amministratore Unico dell'Ente ha valutato positivamente la performance organizzativa ed individuale dell'Ente per l'anno 2019, in quanto il grado di raggiungimento degli obiettivi è risultato in linea con la programmazione strategica ed operativa 2019.

In riferimento alla capacità dei Dirigenti di valutare i propri collaboratori si registra una discreta differenziazione di giudizi. Tuttavia, si prende atto delle motivazioni espresse dai Dirigenti durante i colloqui di valutazione che tengono conto dello sforzo, da parte degli incaricati di posizione organizzativa, nel realizzare le progettualità programmate in un contesto di sottodimensionamento del personale intervenuto negli ultimi anni a seguito di mobilità verso altri enti e/o di pensionamenti.

In merito l'Organismo osserva che la differenziazione dei giudizi costituisce una condizione di efficacia di tutto il sistema di misurazione e valutazione della performance, nonché un obbligo esplicitamente sancito a carico di tutti i valutatori dal d.lgs. 150/2009 s.m.i..

4. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il processo di attuazione del ciclo della performance risulta avviato e funzionante per ciò che attiene fasi e soggetti coinvolti; per quanto concerne la tempistica, per alcuni processi del ciclo della performance, è opportuno portarla pienamente a regime.

L'Organismo ha preso atto che il Piano della Performance 2019 – 2021, unitamente al Piano Obiettivi 2019, è stato adottato con provvedimento dell'Amministratore Unico n. 69 del 14/06/2019. In un'ottica di miglioramento si suggerisce di approvare il documento nei termini

stabiliti dall'art. 10, co. 1 del d.lgs. n.150/2009, in modo da agevolare le attività di monitoraggio infrannuale, tanto al fine di consentire l'adozione in tempi congrui di misure correttive su eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati dall'Ente. In coerenza con le modifiche apportate al d.lgs. 150/2009 dal recente d.lgs.74/2017, è necessario riallineare la tempistica del ciclo della performance con il ciclo di programmazione economico-finanziaria e con quello di programmazione strategica. Ciò nonostante risulta un'adeguata integrazione del Piano della performance con il Bilancio di previsione 2019. Risulta, altresì, il collegamento con quanto definito nel Piano triennale per la prevenzione della Corruzione 2019-2021, approvato con Provvedimento dell'Amministratore Unico n. 11 del 30/01/2019.

Infine l'Organismo raccomanda la conformità del documento *de qua* a quanto previsto dalle linee guida n.1 del 2017 emanate dal Dipartimento della funzione pubblica sulla redazione del piano della performance.

Alla luce delle citate linee guida sarà opportuno che il Piano della performance si articoli in 4 sezioni: la presentazione dell'amministrazione, la pianificazione triennale, la programmazione annuale, il collegamento tra la performance organizzativa attesa e la performance individuale. Inoltre, sarà opportuno misurare la performance organizzativa attesa (e, a consuntivo, quella realizzata), attraverso le seguenti quattro tipologie di indicatori:

- indicatori di stato delle risorse, che quantificano e qualificano le risorse dell'amministrazione (umane, economico-finanziarie, strumentali, tangibili e intangibili; esse possono essere misurate in termini sia quantitativi (numero risorse umane, numero computer, ecc.), sia qualitativi (profili delle risorse umane, livello di aggiornamento delle infrastrutture informatiche, ecc.), anche al fine di valutare il livello di salute dell'amministrazione
- indicatori di efficienza, che esprimono la capacità di utilizzare le risorse umane, economico-finanziarie, strumentali (input) in modo sostenibile e tempestivo nella realizzazione delle varie attività dell'amministrazione (output).
- indicatori di efficacia, che esprimono l'adeguatezza dell'output erogato rispetto alle aspettative e necessità degli utenti (interni ed esterni) e possono essere misurati sia in termini quantitativi che qualitativi.

- indicatori di impatto, che esprimono l'effetto atteso o generato (outcome) da una politica o da un servizio sui destinatari diretti o indiretti, nel medio-lungo termine, nell'ottica della creazione di valore pubblico, ovvero del miglioramento del livello di benessere economico-sociale rispetto alle condizioni di partenza della politica o del servizio.

In un'ottica di miglioramento della rappresentazione degli obiettivi da realizzare, risulta necessario collegare i livelli strategici e direzionale tra loro e con le attività realizzate dalle unità organizzative degli uffici, rendendo più esplicito il cascading dei diversi livelli di attività tanto al fine di realizzare compiutamente la struttura dell'Albero della performance. Tale miglioramento ha come presupposto un ulteriore attività di aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance.
(integrato con gli schemi relativi alla valutazione individuale, inclusa la Dirigenza di vertice) adeguandolo alla recente normativa sugli OIV (d.lgs. n. 74/2017) nonché la ridefinizione delle modalità di descrizione e gestione dei progetti per rendere misurabile l'indicatore "stato di avanzamento delle attività.

5. Infrastruttura di supporto

Con riferimento alla struttura tecnica di supporto permanente risulta che anche il precedente Organismo ha potuto avvalersi della collaborazione di tre unità. La STP (delibera del C.S. n. 10 del 20/01/2014) risulta qualificata nell'ambito delle rispettive competenze giuridiche ed economiche ed è correttamente bilanciata sia in termini numerici che in termini di competenze possedute, fornendo all'uopo un prezioso e valido contributo nell'attività di supporto dell'OIV nonché nelle funzioni di segreteria dello stesso. I verbali e la documentazione sottoposta all'Organismo viene conservata presso l'ufficio di segreteria e a cura della stessa Struttura tecnica di supporto ove si L'attività di monitoraggio della performance è stata svolta dalle strutture preposte ed esistenti.
Nell'ultima relazione sui controlli interni (anno 2017) emerge che l'Ente, dopo aver svolto un'analisi di studio relativa alla interazione tra i sistemi di controllo di gestione e controllo strategico con il sistema di contabilità generale e analitica, ha ravvisato la necessità, condivisa

anche dal precedente Organismo, di dotarsi di un adeguato sistema informativo e informatico a supporto del funzionamento del ciclo della performance. L'attività di potenziamento del sistema informativo ed informatico dell'ARCA Capitanata - come si evince nella relazione del RPCT per l'anno 2019- è stata avviata nel corso del 2019 con il processo di digitalizzazione, avvenuto attraverso l'implementazione della piattaforma di gestione dei flussi documentali e la relativa dematerializzazione di alcune attività amministrative dell'Ente. Il processo è stato adeguatamente supportato con l'implementazione da parte dell'Ente di una piattaforma del software gestionale, approvata con provvedimento dell'Amministratore Unico n. 154 del 19.12.2109. Ne consegue che un miglioramento del sistema di *reporting* dell'ente tende ad agevolare anche il ciclo di gestione della performance.

Nell'ambito del processo di riorganizzazione dell'Ente che ha interessato la propria struttura organizzativa (atto di indirizzo n.79/2017, provv.ti dell'Amministratore Unico n. 59/2019, n. 60/2019 e n. 62/2019) sarebbe opportuno implementare le funzioni tipiche di ufficio di controllo di gestione (o ufficio dei controlli interni), finalizzato al raccordo delle unità operative che partecipano ai processi del ciclo della performance, agevolando, nel contempo, i flussi documentali della Struttura tecnica di supporto.

6. Programma triennale per la trasparenza, l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Con Provvedimento dell'Amministratore Unico n. 11 del 31-01-2019 è stato adottato il Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione per il periodo 2019 – 2021; il Piano consta di due allegati:

Allegato 1: Adempimenti in materia di trasparenza e soggetti responsabili;

Allegato 2: Piano di Formazione in materia di corruzione e di trasparenza.

Gli adempimenti connessi sono stati assicurati dal Direttore *pro tempore*, nominato Responsabile per la prevenzione della corruzione e dell'illegalità ai sensi della legge del 6.11.2012, n. 190 e Responsabile della trasparenza e dell'integrità di cui al d.lgs. n. 33 del 14.3.2013, con provvedimento dell'Amministratore Unico n. 19 del 11/02/2016.

L'OIV si è rivolto, per ottenere dati, informazioni e aggiornamenti al referente della Trasparenza e ai rispettivi responsabili interni delle informazioni, individuati nei due 3 Aree dirigenziali: Area Direzione, Area tecnica e Area Amministrativa.

Con nota prot_2290 del 31.01.2020, il Responsabile delle prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) *pro tempore* ha relazionato, sullo stato di attuazione sull'assolvimento degli obblighi ex d.lgs. n. 33/2013 e dalla legge n.190/2012, sulle attività poste in essere nel 2019.

Nella relazione il RPCT ha rappresentato di aver raggiunto "*un livello soddisfacente nell'attuazione del PTPC, favorito dalla costante attività di formazione/informazione/supporto svolta dal RPCT, con l'ausilio della Struttura*". Ha, altresì, sollecitato in maniera costante e continua "*i responsabili di Ufficio nel provvedere sull'adempimento degli obblighi in materia, ciascuno per le proprie competenze. In particolare, il RPCT ha invitato i responsabili ad effettuare il monitoraggio periodico degli adempimenti, anche al fine di verificare lo stato di attuazione delle misure e la relativa efficacia*".

Il RPCT, nella propria relazione, ha riportato di aver attuato le seguenti misure:

- misure di controllo: monitoraggi periodici da parte dei responsabili di ufficio;
- misure di trasparenza: semplificazione di alcuni obblighi di pubblicazione nell'ambito del processo di automatizzazione dei flussi documentali;
- misure di regolamentazione: adozione di regolamenti in aree amministrative precedentemente prive e standardizzazione di determinate procedure;
- misure di formazione: attività di formazione/informazione del personale, che hanno favorito la diffusione della cultura dell'etica e della legalità;
- misure di sensibilizzazione e partecipazione, attraverso strumenti di trasparenza gestionale quali tavoli tecnici di confronto, anche su tematiche di prevenzione della corruzione;
- misure di rotazione, alternative alla rotazione ordinaria, di difficile attuazione per la situazione di sotto dimensionamento dell'organico dell'Ente e del processo di riorganizzazione avviato.
- misure di segnalazione e protezione: piattaforma informatica per la segnalazione di condotte illecite (c.d. Whistleblower) con garanzia di riservatezza del segnalante;
- misure di disciplina del conflitto di interessi.

In conclusione, si riscontra positivamente che l'Ente ha predisposto l'integrazione del monitoraggio degli adempimenti anticorruzione con il sistema dei controlli interni, includendo, nel ciclo della performance, gli obiettivi e gli indicatori per la prevenzione della corruzione; quindi, il controllo è attuato nell'ambito della valutazione del raggiungimento degli obiettivi organizzativi ed individuali assegnati a ciascun ufficio.

Per l'anno 2019, ai sensi dell'art. 14, c. 4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009 e delle delibere A.N.AC. n.2013/2020 (31 marzo 2020), il cui termine è stato prorogato al 30 giugno 2020 dall'Anac (con comunicato del Presidente del 12 marzo 2020) per fronteggiare l'emergenza sanitaria del 2020, l'OIV ha effettuato, in data 29 giugno 2020 (cfr. verbale OIV n. 4/2020) la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati nell'Allegato 2.1 – Griglia di rilevazione.

La su citata verifica è stata effettuata con il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (ai sensi dell'art. 43, c. 1, del d. lgs. n. 33/2013), nominato con provvedimento dell'A.U. n. 49 del 02-03-2020.

In ragione di quanto sopra riportato, si ritiene che i Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza e l'integrità siano conformi agli standard normativi richiesti.

7. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'ARCA Capitanata ha avviato nel 2018 un complessivo e sistematico processo di gestione degli standard di qualità dei servizi erogati ai cittadini utenti.

La "Carta dei servizi interattiva " è stata approvata con provvedimento dell'Amministratore Unico n. 33 del 13 marzo 2018 ed ha una validità di tre anni dall'adozione. Con la l'adozione del documento l'Arca capitanata ha individuato gli standard della propria prestazione esplicitando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo ai cittadino-utente. Il documento, oltre a rappresentare un importante strumento di trasparenza e informazione, ha lo scopo di orientare i cittadini nelle attività svolte e sulla qualità del servizio pubblico fornito dall'Ente. Lo stesso

favorisce la partecipazione e il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio reso mediante la possibilità di presentare reclami, suggerimenti e osservazioni volti al conseguimento di una migliore gestione. L'utente ha il diritto di chiedere all'Amministrazione le informazioni che lo riguardano, ed ha il diritto ad avere una risposta motivata in tempi certi e stabiliti. Con questi presupposti l'ARCA Capitanata persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando soluzioni organizzative e procedurali ritenute più funzionali allo scopo.

L'Organismo ritiene utile soffermarsi sulle novità previste dal decreto n. 74/2017 che ha previsto l'integrazione dell'art.19-*bis* nel testo del D. lgs. n. 150/2009, riguardanti la partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali (**stakeholders**) nel processo di misurazione delle performance organizzative. L'Organismo ha il compito di verificare l'effettiva adozione di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, favorendo in tal modo una più ampia forma di collaborazione dei destinatari dei servizi dell'Ente. L'Organismo ha preso atto che anche nel 2019 è stato attivo, presso gli uffici URP, un sistema informatico di rilevazione del gradimento sui servizi forniti, esposto da operatori preposti che hanno invitato gli utenti a farne uso per contribuire al miglioramento della qualità dei servizi erogati. Un utile strumento per incrementare la raccolta dei sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti finali è rappresentato dal "Questionario" che permette di raggiungere in breve tempo un gran numero di persone; la somministrazione può essere effettuata anche utilizzando il sito istituzionale dell'Ente ricercando forme per incentivare la partecipazione continua degli stakeholder alla raccolta dei dati per rilevare la qualità dei servizi resi dall'amministrazione.

8 - Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

L'attività di monitoraggio che ha interessato l'Organismo scrivente è stata svolta sia in maniera autonoma attraverso la lettura degli atti aziendali, la verifica del sito istituzionale, l'accesso all'albo pretorio *on line*, che in contraddittorio tramite incontri e confronti con l'Amministratore Unico, con i Dirigenti e i Responsabili degli uffici incaricati di posizione organizzativa.

Il monitoraggio intermedio è stato effettuato dall'OIV e dal Direttore alla data del 24/10/2019 (verbale OIV n.6/2019) atto a verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati ed individuati nel piano performance 2019-2021, prendendo, altresì, atto della rimodulazione da parte del Direttore degli obiettivi definiti nel piano approvato.

Infine, il procedimento di valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi al 31/12/2019 è stata avviata dal Direttore in tempi congrui e si è concluso nel termine previsto da legislatore e da questi prorogato al 31 luglio 2020, per fronteggiare i disagi derivati dall'emergenza sanitaria ancora in corso. Il processo di verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi organizzativi ed individuali al 31.12.2020 è stato condotto dal Direttore *pro tempore* e dall'OIV e si è concluso nella seduta del 09/07/2020 (verbale OIV n. 5/2020 prot. n.11612/2020). Successivamente gli uffici competenti hanno elaborato la Relazione sulla performance 2019 approvata con provvedimento dell'Amministratore Unico n. 114 del 14/07/2020, rispettando il termine previsto dal legislatore. L'OIV ha provveduto alle verifiche di competenza finalizzate alla validazione della Relazione (verbale OIV n.6 del 14 luglio 2020) e ha redatto il relativo documento di validazione (prot. n. 11632/2020).

In merito l'Organismo osserva che la Relazione sulla performance, pur rispettando i requisiti minimi previsti dal legislatore - in cui si evidenziano soprattutto i risultati organizzativi ed individuali raggiunti, in linea ed in coerenza con i documenti di rendicontazione sulla performance all'uopo condivisi dall'OIV e valutati dall'Amministratore Unico nella stessa Relazione - dovrà essere implementata tenendo in debita considerazione le linee guida n.3/2018 emanate dal DFP.

9. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Questo Organismo, tenuto conto che ha valutato il suo primo ciclo di performance proprio nel 2019 e che non risulta agli atti la precedente relazione di competenza dell'OIV in carica nel 2018, si riserva di valutare l'efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione alla luce dei risultati conseguiti nel precedente ciclo della performance (2019) - secondo un meccanismo di feedback che si instaura tra un ciclo della performance ed un altro - nella sua prossima relazione

annuale (anno 2020), anche in considerazione delle proposte di suggerimento riportate nel successivo paragrafo della presente relazione.

10. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Nel presente paragrafo l'OIV conclude i lavori esprimendo una valutazione complessiva sulle modalità di funzionamento complessivo del Sistema relativo al ciclo della performance, pur rinviando alla più articolata trattazione degli argomenti nei rispettivi paragrafi esplicitati nella presente Relazione.

Emerge innanzitutto la necessità di apportare specifici adeguamenti del Sistema di misurazione e valutazione della performance in vigore nell'anno 2019 alla normativa che disciplina la relativa materia e alle direttive diramate dal Dipartimento Funzione Pubblica. Il processo di adeguamento è già iniziato nel 2019 e proseguirà anche nel corso dei prossimi cicli di gestione della performance, tenuto conto sia delle difficoltà riscontrate dagli uffici competenti nel contemperare l'esigenza di un Sistema più adeguato al dettato del legislatore e alle specifiche peculiarità dell'ARCA Capitanata.

Tanto premesso è opportuno evidenziare che il ciclo della performance si articola in alcune fasi che coinvolgono diversi uffici della struttura organizzativa dell'Ente, proprio per l'esigenza - su cui più volte il legislatore ha richiamato l'attenzione - di creare un'integrazione tra il ciclo di programmazione finanziaria e di bilancio (preventivo e consuntivo) con quello della performance (Piano performance e relazione sulla performance). La circolarità deve essere anche riferita in relazione al Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) e Piano della performance, ove è opportuno individuare in modo più esaustivo obiettivi tipici, quali quelli della trasparenza, della legalità, della semplificazione del controllo e della valutazione partecipativa del cittadino-utente che rappresentano le prime misure di contrasto del fenomeno corruttivo.

Al fine di poter gestire adeguatamente l'intero sistema del ciclo della performance è necessario prevedere l'utilizzo di adeguati supporti informatici, implementati e costantemente aggiornati, così da fornire reports finalizzati per una visione maggiormente completa e dettagliata

del ciclo di gestione della performance nelle sue varie fasi: pianificazione strategica, programmazione operativa, misurazione e controllo, valutazione e rendicontazione trasparente. Il sistema di reporting e informativo dell'Ente, potenziato nel 2019, pur assicurando adeguati livelli di supporto alla struttura preposta necessita di ulteriore implementazione, in special modo con riferimento alle specifiche funzioni di raccordo tipiche di un ufficio di controllo di gestione (o di controlli interni), allo stato non presente nella struttura organizzativa dell'Ente.

In riferimento alla tempistica dell'attuazione delle diverse fasi del ciclo della performance è opportuno portare a regime la fase delle pianificazione, atteso che permetterebbe anche un miglioramento della tempistica del monitoraggio intermedio e consentirebbe alla dirigenza di apportare tempestivamente le azioni correttive utili al raggiungimento degli obiettivi programmati.

L'Organismo raccomanda, nel documento di pianificazione della performance, l'adozione e, in un tempo congruo, una significativa implementazione di obiettivi e correlati indicatori di indicatori di *outcome* in grado di misurare **l'impatto** delle iniziative realizzate. Trattasi, quest'ultimi, di indicatori capaci di esprimere la capacità da parte dell'organizzazione di soddisfare i bisogni della collettività e che traducono i risultati della *mission* dell'Amministrazione attraverso la misurazione della performance organizzativa in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009 s.m.i. e dalle linee guida n. 4/2019 emanate dal Dipartimento della Funzione pubblica.

Per quanto concerne i risultati attesi (target), per ciascun obiettivo dell'amministrazione, l'OIV ritiene di particolare importanza il processo di condivisione dei contenuti del Piano a tutti i livelli dell'organizzazione. Il processo di definizione degli obiettivi dipende fortemente dal punto di partenza (*baseline*) e da come le strutture organizzative dell'Arca Capitanata dovranno agire, in modo coordinato, per raggiungere il risultato atteso (target). Il predetto approccio, in linea con quanto raccomandato dal Dipartimento funzione pubblica, mira a favorire la condivisione degli obiettivi all'interno dell'Amministrazione quale presupposto che maggiormente garantirebbe efficacia ed efficienza dell'attività necessaria per conseguire risultati corrispondenti a quelli attesi e pronosticati.

In merito alla fase della rendicontazione finale della performance, l'Organismo osserva che la Relazione annuale sulla performance rappresenta uno strumento di miglioramento gestionale grazie al quale l'Amministrazione può riprogrammare obiettivi e risorse, tenendo conto dei risultati ottenuti nell'anno precedente e migliorando progressivamente il funzionamento del ciclo della performance. La Relazione rappresenta altresì uno strumento di *accountabilty* attraverso il quale l'Amministrazione può rendicontare a tutti gli stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato e gli eventuali scostamenti – e le relative cause – rispetto agli obiettivi programmati. In questa prospettiva l'Organismo raccomanda, nella predisposizione della Relazione sulla performance, l'allineamento dei contenuti a quelli previsti delle linee guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica in materia, privilegiando la sinteticità, la chiarezza espositiva, la comprensibilità, anche facendo ampio ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari dei risultati per favorire una maggiore leggibilità delle informazioni.

In definitiva, dall'analisi effettuata sul funzionamento del sistema per l'anno 2019, l'Organismo ritiene che l'ARCA Capitanata nel 2019 si è già avviata verso un percorso di crescita nelle attività di programmazione e di rendicontazione della performance, che vede la Dirigenza e l'Amministratore Unico impegnati in un implementazione dei processi già esistenti e nel consolidamento delle attività in cui si riscontra una maggiore efficienza del ciclo della performance.

Foggia, 19 dicembre 2020

Il Titolare dell'OIV

(f.to dott.ssa Maria Rignanese)

Firmato digitalmente da

MARIA RIGNANESE

CN = RIGNANESE MARIA
C = IT