

2020

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



Al Commissario Straordinario
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 2020

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 2020 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 2020. 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 2020, 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 2020 il vigente "Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'Arca Capitanata" adottato con delibera A.U. n. 34 del 31.01.2020.

Il SMVP dell'Ente è stato revisionato in modo tale da recepire, in maniera graduale, le modifiche apportate al testo del decreto legislativo n.150/2009 dalle disposizioni del D.lgs. n. 74 del 25 maggio 2017, nonché di quanto previsto in materia dalle linee guida n.2/2017 emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP), che dettano gli indirizzi in tema di implementazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Nel processo di ulteriore revisione si sono riscontrate alcune difficoltà operative accertate dall'OIV in sede di monitoraggio infrannuale (ottobre-novembre 2020) degli obiettivi assegnati dal Piano performance 2020-2022, stante la mancata formazione in materia per il personale dell'ufficio competente. Pertanto, l'Organismo, in un'ottica di collaborazione e di maggiore coinvolgimento, a far data del mese di ottobre, ha provveduto ad illustrare la normativa di riferimento utile per l'aggiornamento alla Responsabile dell'ufficio competente (Ufficio Segreteria) e ha instaurato con la medesima un continuo confronto propositivo, conclusosi con la proposta di revisione e di aggiornamento del Sistema (SMVP) a fine dicembre 2020. Il regolamento, previa acquisizione del parere dello scrivente OIV, è stato approvato dall'Amministrazione nel mese di marzo 2021 (cfr. provv.to A.U. n. 50/2021).

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.

Pertanto, l'Organismo ha ulteriormente raccomandato, nelle successive fasi di revisione del Sistema, un'attività di implementazione volta al un maggior collegamento tra la performance dell'unità organizzativa e la performance individuale, in modo tale che il sistema unificato possa evidenziare come la valutazione del dipendente avvenga non solo in relazione alle capacità e alle competenze ma anche in relazione al contributo dato da ciascun dipendente al raggiungimento dei

risultati di performance dell'unità organizzativa di diretta appartenenza, in ottemperanza alle linee guida n.5 del dicembre 2019 emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica. Difatti, recependo i suggerimenti dell'Organismo, le revisioni del SMVP avvenute nei periodi successivi al 2020 si stanno orientando nell'accoglimento graduale delle direttive impartite dal DFP in materia.

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 approvato con provvedimento dell'A.U. n.82 del 27/05/2020.

Il Piano della performance 2020-2022, corredato del PdO 2020-2022, 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; si osserva una discreta trasversalità delle Aree Strategiche e degli Obiettivi Strategici rispetto alle unità organizzative. Si rileva l'interdipendenza fra gli obiettivi strategici e/o tra questi e gli obiettivi operativi, rappresentando adeguatamente 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. I target vengono sempre associati agli indicatori, anche se ci sono spazi di affinamento laddove si fa utilizzo di indicatori di attività o temporali a scapito di indicatori rappresentativi del valore generato dalla realizzazione degli obiettivi. L'ambito degli impatti può essere ulteriormente sviluppato al fine di recepire anche le più recenti linee guida citate n. 4/2019 emanate dal DFP in materia.

Come già riportato nella precedente relazione, l'OIV ha suggerito un utilizzo maggiore di indicatori capaci di misurare in termini percentuali lo stato di avanzamento delle attività associate ad essi, suggerimento quest'ultimo accolto nel successivo Piano performance dell'annualità 2021/2023.

L'Organismo, inoltre, 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 ha osservato, in sede di consuntivazione, l'assenza di una programmazione inerente la promozione delle pari opportunità; si raccomanda, pertanto, in un'ottica di miglioramento di della pianificazione strategica, di recepire tale osservazione nel prossimo 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 per l'annualità 2020, 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 2020, valutando positivamente i risultati del monitoraggio *ex post* sul conseguimento degli obiettivi organizzativi al 31 dicembre 2020. Il processo si è chiuso con provvedimento dell'A.U. n. 114 del 07/12/2021, con cui il Commissario Straordinario dell'Agenzia ha valutato positivamente la performance organizzativa ed individuale dell'Ente per l'anno 2020, con l'approvazione della Relazione sulla performance 2020, in quanto il grado di raggiungimento degli obiettivi è risultato in linea con la programmazione strategica ed operativa dell'anno 2020.

3. Misurazione e valutazione della performance individuale

La valutazione della performance individuale viene sviluppata su un duplice aspetto: quantitativo, relativa all'assegnazione di specifiche misure di performance (indicatori) correlati al sistema di obiettivi con specificazione di target; qualitativo, relativo agli aspetti comportamentali/relazionali e di competenze.

In definitiva, 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. L'Ente adotta specifiche schede per la valutazione della performance individuale sui diversi livelli organizzativi.

Nel processo di valutazione della performance individuale dell'anno 2020, 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 2020, valutando positivamente i risultati del monitoraggio *ex post* sul conseguimento degli obiettivi organizzativi al 31 dicembre 2020.

Il processo si è chiuso con provvedimento dell'A.U. n. 114 del 07/12/2021, con cui il Commissario Straordinario dell'Ente ha valutato positivamente la performance organizzativa ed individuale dell'Ente per l'anno 2020, in quanto il grado di raggiungimento degli obiettivi è risultato in linea con la programmazione strategica ed operativa 2020.

L'OIV evidenzia che, sebbene sia prevista dal regolamento dell'Ente una prima fase di rendicontazione da parte dello stesso Dirigente attraverso la compilazione di una scheda di autovalutazione, la misurazione e la valutazione dei comportamenti non può essere del tipo autoreferenziale da parte dello stesso. Tale scheda, difatti, deve fornire solo elementi utili al fine di valutare il dirigente in aggiunta all'osservazione e alla conoscenza, anche documentale, osservata durante l'intero ciclo della performance in riferimento ad ogni annualità, di cui l'OIV deve tenerne conto nella propria proposta di valutazione annuale della dirigenza indirizzata all'organo politico - amministrativo, competente quest'ultimo ad adottare il provvedimento finale di approvazione della proposta *de qua*.

In riferimento alla capacità dei Dirigenti di valutare i propri collaboratori si raccomanda la differenziazione di giudizi, che oltre a costituire una condizione di efficacia di tutto il Sistema di misurazione e valutazione della performance, resta un obbligo esplicitamente sancito a carico di tutti i valutatori dal decreto legislativo n. 150/2009 s.m.i..

Comprensibili le motivazioni espresse dalla dirigenza, sia durante i colloqui di valutazione sia nelle Relazioni di rispettiva competenza, che tengono conto dello sforzo, da parte degli incaricati di posizione organizzativa e di tutto il personale, nel realizzare le progettualità programmate in un

contesto di sottodimensionamento della struttura organizzativa dell'Ente (per effetto di pensionamenti e mobilità del personale) e, soprattutto, in un contesto straordinario caratterizzato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, da cui discendono i disagi e le difficoltà operative del lavoro agile, modalità quest'ultima prevalente nel 2020 su quella ordinaria in presenza.

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, alcuni processi del ciclo della performance hanno subito rallentamenti per le problematiche connesse all'emergenza sanitaria da Covid-19.

L'Organismo ha preso atto che il Piano della Performance 2020–2022, unitamente al Piano Obiettivi 2020, è stato adottato con provvedimento dell'Amministratore Unico dell'A.U. n. 82 del 27/05/2020. Esiste un'adeguata integrazione del Piano della performance con il Bilancio di previsione 2020. Risulta, altresì, il collegamento con quanto definito nel Piano triennale per la prevenzione della Corruzione 2020-2022, approvato con Provvedimento dell'Amministratore Unico n. 35 del 31/01/2020.

Infine, l'Organismo osserva che per l'anno 2020 il Piano della performance non è stato ancora predisposto tenendo conto di tutte le raccomandazioni formulate dallo scrivente Organismo nella precedente relazione sui controlli interni del 2019, raccomandazioni che all'uopo si rinnovano, riportandole di seguito:

“Alla luce delle linee guida n.1 del 2017 emanate in materia dal Dipartimento della Funzione Pubblica è opportuno che ogni 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, esplicitando il cascading dei diversi livelli di attività tanto al fine di realizzare compiutamente la struttura dell'Albero della performance, necessitando altresì di un'ulteriore attività di aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance.””

Tuttavia, l'Organismo evidenzia positivamente che la rappresentazione del Piano performance 2021-2023 risulta migliorata, recependo in maniera significativa la suddetta articolazione degli indicatori.

Infine, l'Organismo raccomanda il riallineamento della tempistica del ciclo della performance con quello di programmazione economico-finanziaria e di programmazione strategica, in coerenza con le modifiche apportate al d.lgs. 150/2009 dal dettato del decreto legislativo n.74/2017.

5. Infrastruttura di supporto

Con riferimento alla Struttura tecnica di supporto permanente risulta composta di tre unità (delibera del C.S. n. 10 del 20/01/2014). I verbali e la documentazione sottoposta all'Organismo

vengono conservati presso l'ufficio di Segreteria e a cura della Responsabile della Struttura tecnica di supporto dell'OIV.

L'Amministrazione ha da tempo ravvisato la necessità di dotarsi di un adeguato sistema informativo e informatico a supporto del funzionamento del ciclo della performance. E' proseguita, infatti, l'attività di potenziamento del sistema informativo ed informatico dell'ARCA, avviata nel corso del 2019, con il processo di digitalizzazione, attraverso l'implementazione della piattaforma di gestione dei flussi documentali (prov. A.U. n. 154 del 19.12.2019) e la relativa dematerializzazione di alcune attività amministrative dell'Ente. Come si evince dalla relazione annuale del RPCT è stata, infatti, *“fortemente implementata la digitalizzazione, attraverso la reingegnerizzazione dell'intera Piattaforma per la gestione dell'Area Contabilità Inquilinato, Patrimonio/Vendite, Manutenzione Ordinaria, già in uso presso l'Ente; la messa in servizio dei nuovi sistemi di Protocollo, Gestione delle Presenze, Gestione Giuridica del Personale e Gestione alberatura della Trasparenza”*. 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, n. 215 del 19/11/2020) 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 Permanente a supporto dell'OIV.

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

Con Provvedimento dell'Amministratore Unico n. 35 del 31-01-2020 è stato adottato il Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione per il periodo 2020 – 2022; 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 Responsabile per la prevenzione della corruzione e dell'illegalità ai sensi della legge n. 190 del 6.11.2012, e Responsabile della trasparenza e dell'integrità di cui al d.lgs. n. 33 del 14.3.2013, individuato dall'Amministratore Unico nel Dirigente Area Amministrativa, nominato con provvedimento A.U. n.19 del 11/02/2016, e successivamente, nel rispetto del principio di rotazione, nel Dirigente Area Patrimonio, nominato con provvedimento A.U. n.49 del 02/03/2020.

L'OIV, per ottenere dati, informazioni e aggiornamenti, si è rivolto al RPCT e ai responsabili interni delle informazioni individuati nella Struttura *ad hoc* preposta a supporto del Responsabile del Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Con nota prot_5760 del 29.03.2020, il Responsabile delle prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) *pro tempore* ha relazionato nel rispetto dei termini previsti (31 marzo 2021), 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 2020.

Nella Relazione annuale il RPCT ha rappresentato che *"Il livello di attuazione del PTPC è considerato soddisfacente. Nonostante gli inevitabili disagi e rallentamenti arrecati, alle attività lavorative, dall'imprevista emergenza sanitaria per Covid-19 ed all'attivazione dello smart working, il RPCT e la relativa struttura hanno garantito formazione, informazione e supporto ai responsabili di Ufficio in ordine agli adempimenti in materia di anticorruzione e trasparenza, per le rispettive 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. Tale stato di attuazione, oltre che con i monitoraggi semestrali, è stato verificato anche, in sede di aggiornamento del PTCP, attraverso i questionari somministrati ai responsabili di Ufficio ed alle SS.SS. degli inquilini, chiamati ad esprimere valutazioni di efficacia sulle misure adottate/adottabili da parte dell'Agenzia in materia di anticorruzione."* Ha, altresì, sollecitato in maniera costante e continua *"Il monitoraggio delle misure generali e specifiche individuate del PTPC dell'Agenzia è avvenuto nel corso della procedura di aggiornamento annuale del Piano, dai questionari compilati dai responsabili di ufficio, i quali hanno rilevato la non sostenibilità di talune misure, in particolare, della rotazione ordinaria, a causa della situazione di sottorganico in cui*

versa l'Agenzia. E' emerso, inoltre, un appesantimento dei carichi di lavoro degli uffici, dovuti all'attuazione della misura della trasparenza a seguito delle molteplici pubblicazioni da effettuare. Per superare le criticità riscontrate, nell'ambito della rotazione, si è dato luogo alla rotazione funzionale e per agevolare i responsabili di Ufficio nell'adempimento degli obblighi di pubblicazione il RPCT, tramite la Struttura, ha proseguito nell'attività di consulenza e supporto. ".

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 2020, ai sensi dell'art. 14, c. 4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009 e delle delibere A.N.AC. delibere ANAC n. 1134/2017 e n. 294/2021, il cui termine è stato fissato al 30 giugno 2021 dall'ANAC, l'OIV ha effettuato, in data 18 giugno 2021, 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 al 31 maggio 2021.

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'Organismo richiama l'attenzione sul disposto normativo 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. Con riferimento all'anno 2020, non è

stato possibile rilevare il gradimento sui servizi forniti tenuto conto delle difficoltà dettate dall'emergenza sanitaria da Covid-19. Tali attività, infatti, sono state rinviate alle annualità successive attuabili attraverso lo strumento del "questionario" che permette di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti finali. La rilevazione *de qua* può essere effettuata anche attraverso il sito istituzionale dell'Ente, incentivando in tal modo, la partecipazione degli stakeholder alla raccolta dei dati per rilevare la qualità dei servizi resi dall'amministrazione.

Ciò nonostante, si rappresenta che l'ARCA Capitanata ha avviato nel 2018 un complessivo e sistematico processo di gestione degli standard di qualità dei servizi erogati ai cittadini utenti, attraverso la pubblicazione della "Carta dei servizi interattiva" (approvata con provvedimento dell'Amministratore Unico n. 33 del 13 marzo 2018), che ha una validità di tre anni dall'adozione. Con l'adozione del suddetto documento, l'ARCA Capitanata ha individuato gli *standard* della propria prestazione esplicitando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al 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.

8 - Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Preliminarmente è opportuno tenere in considerazione le specificità dell'anno 2020 che, a causa dell'emergenza sanitaria da COVID- 19, hanno generato problemi e soluzioni determinando ritardi

su molti processi della programmazione e della rendicontazione finale delle risultanze di bilancio e del grado di attuazione degli obiettivi 2020.

L'attività di monitoraggio che ha interessato lo scrivente Organismo è stata svolta da un lato in maniera autonoma attraverso la lettura degli atti aziendali, la verifica del sito istituzionale, l'accesso all'albo pretorio *on line*, dall'altro in contraddittorio con gli attori interessati nel processo di valutazione *de qua*, 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 04/11/2020 (verbale OIV n.9/2020) atto a verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati ed individuati nel Piano performance 2020-2022, avvalendosi delle rispettive attestazioni contenute nella reportistica elaborata dei Responsabili degli Uffici dell'Ente. Il Direttore *pro tempore*, subentrato al precedente solo in data 2 ottobre 2020 (cfr. provvedimento A.U. n. 173 del 02/10/2020), ha condotto il processo *de qua* interfacciandosi in alcuni incontri con i Responsabili di posizione organizzativa al fine di proporre soluzioni, qualora possibili ed attuabili, atte a superare alcune criticità emerse in riferimento al raggiungimento di alcuni obiettivi operativi, considerati rilevanti nel perseguire la *mission* dell'Agenzia.

L'Organismo ha preso atto della decisione assunta dall'Amministrazione di rimodulare gli obiettivi stabiliti nel Piano performance approvato, adottando il provvedimento dell'A.U. n. 233 dell'11/12/2020.

Come si evince dagli atti pubblicati la rimodulazione degli obiettivi è legata anche ad un cambiamento iniziato già da tempo della Struttura organizzativa dell'Ente (ex art.9, co.1, lett. f) L.R. 22/2014), operata con provvedimento dell'A.U. n. 215 del 19/11/2020.

In un'ottica di miglioramento, l'OIV suggerisce di avviare il monitoraggio infrannuale con maggiore tempestività, e soprattutto qualora dovessero ravvisarsi, così come avvenuto nel 2020, potenziali difficoltà, ancorché segnalate dai Responsabili di uffici durante i periodici confronti con la dirigenza di riferimento. In un'ottica di miglioramento, la programmazione di ulteriori monitoraggi periodici, ad esempio quadrimestrali, agevolerebbe la dirigenza nel porre in essere tempestive azioni correttive finalizzate al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Infine, il procedimento di valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi al 31/12/2020 pur avviato dal Direttore in tempi congrui (12/01/2021) ha subito alcuni rallentamenti – situazione ampiamente documentate nei verbali OIV acquisiti agli atti della STP dell'Ente – e, pertanto, si è concluso in ritardo rispetto al termine previsto da legislatore. Le difficoltà sono state superate anche dal Direttore *pro tempore* che ha portato avanti gli obiettivi programmati dall'Agenzia, con l'attitudine di ripristinare un clima di benessere organizzativo all'interno dell'Ente, stante la situazione straordinaria - emergenza sanitaria e funzioni dirigenziali delle tre Aree dirigenziali in capo ad un unico soggetto - persistente anche nel 2021.

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 01/12/2021 (verbale OIV n. 11/2021 prot. n.22411/2021). Successivamente gli uffici competenti hanno elaborato la Relazione sulla performance 2020, approvata con provvedimento dell'Amministratore Unico n. 70 del 07/12/2021, tenuto conto sia della tardiva approvazione del Bilancio di esercizio 2020 sia di alcune problematiche particolari in riferimento alla valutazione del personale, processo interessato da fattispecie operativa non espressamente regolamentata dal SMVP dell'Ente. L'OIV ha provveduto alle verifiche di competenza finalizzate alla validazione della Relazione (verbale OIV n. 11/2021) e ha redatto il relativo documento di validazione in data 20 dicembre 2021, pubblicato in Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente.

9 – Utilizzo dei risultati del Sistema di Misurazione e Valutazione

La *Mission* dell'Agenzia è di carattere sociale e si esprime nel costante impegno della tutela e dello sviluppo del valore sociale degli alloggi di edilizia residenziale pubblica, svolgendo funzioni di promozione, realizzazione e gestione dei servizi abitativi, in attuazione dei piani e degli indirizzi regionali.

Il Piano della Performance rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Arca Capitanata, nell'ambito dell'autonomia organizzativa e gestionale, definisce il proprio assetto e le relative

modalità di funzionamento, al fine di realizzare gli obiettivi enunciati nei documenti di programmazione strategica e finanziaria.

Il documento in argomento è, pertanto, uno degli strumenti di programmazione dell'Agenzia volto ad estrinsecare l'attività dell'Amministratore Unico dell'Arca Capitanata, avv. Donato Pascarella, nominato con decreto del Presidente della Regione Puglia n.11 del 13/01/2016, e successivamente nominato Commissario Straordinario (cfr. ultimo provv.to Giunta Regionale della Puglia n.628 del 02/05/2022).

L'anno 2020 si è caratterizzato per il programma **"zero container"**, avviato tempestivamente dall'Arca Capitanata per dare seguito al decreto del Presidente della Regione Puglia n. 59 del 29.01.2020, con cui veniva dichiarato lo stato di emergenza e di grave pericolosità relativamente ad alcune aree. In tale direzione sono stati emanati dall'Amministratore Unico i provvedimenti dell'A.U. n. 26 del 30/01/2020 e n. 36 del 31/01/2020, con provvedimento dell'A.U. n. 185/2020 (in conformità ai provvedimenti n. 77 del 04.05.2020 e 151 del 10.09.2020). La predetta attività dell'Amministratore Unico è stata supportata da quella del Dirigente tecnico cui è affidata la direzione e la responsabilità degli uffici dell'Area Patrimonio, uffici impegnati anche per la risoluzione dei problemi legati all'emergenza abitativa.

L'attività finalizzata al contrasto del fenomeno dei containers si è caratterizzata per l'attenzione alla "gestione sociale" - tema centrale, tra l'altro, di un convegno nazionale organizzato da Federcasa Trieste (24-25 settembre 2020) - in cui emerge anche la *Vision* dell'Agenzia e dell'A. U. *in primis* finalizzata all'inclusione sociale e che guarda con attenzione le **esigenze dell'utente – assegnatario** di un immobile del patrimonio Arca Capitanata.

In tal senso l'attività dell'Amministrazione è sempre più orientata alla trasposizione, nei documenti di pianificazione della performance, di obiettivi e correlati 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 dell'Agenzia 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 e ss.mm.ii. e dalle linee guida n. 4/2019 emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica. Si evidenzia, quindi, l'accoglimento dei suggerimenti dell'OIV, volti al miglioramento

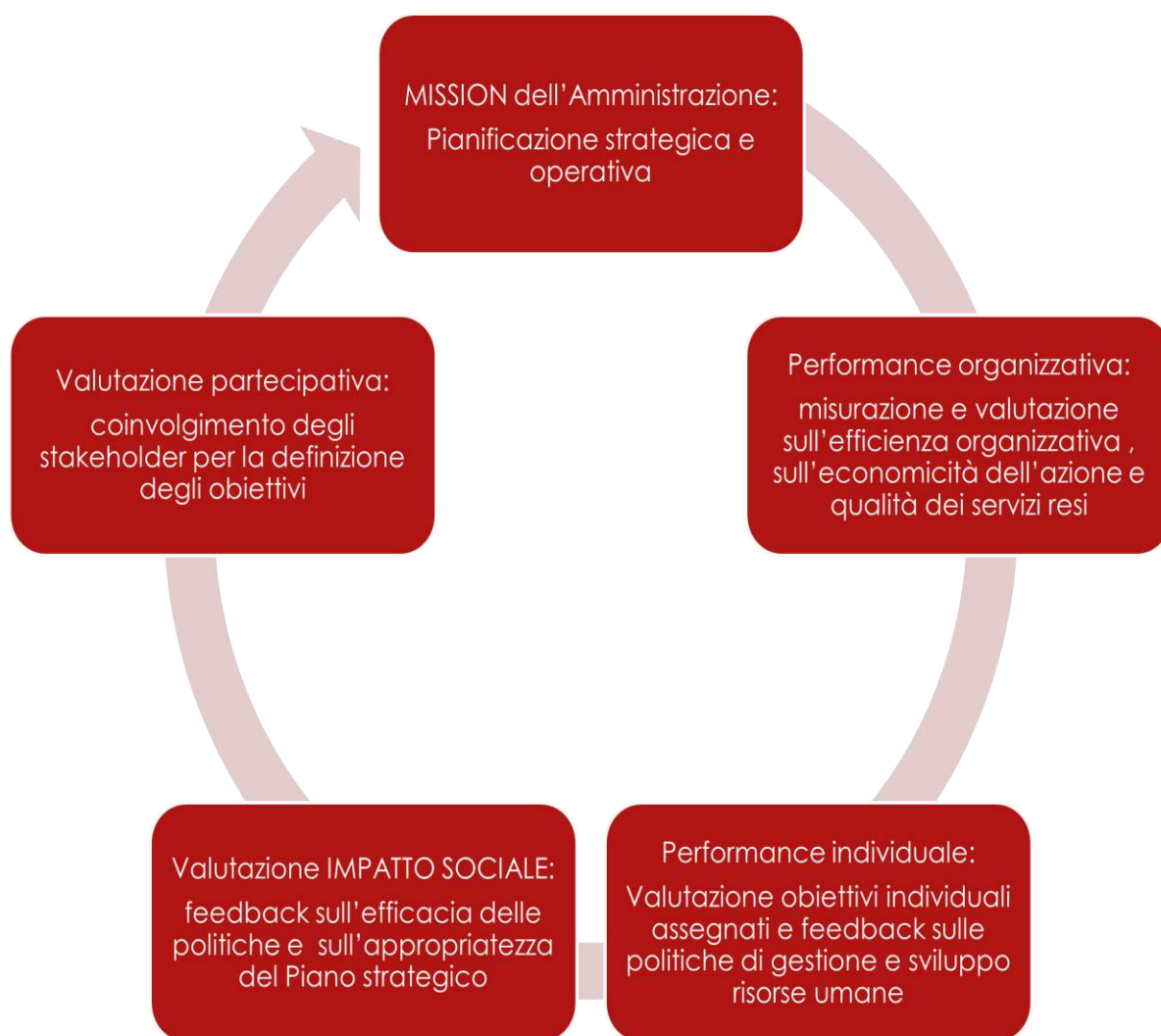
della predisposizione degli strumenti, tra cui il regolamento SMIVAP dell'Ente, che attengono il ciclo della performance, dovendo l'OIV supportare le funzioni del controllo di gestione verificando l'efficacia, l'efficienza e l'economicità delle attività dell'Ente al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi di correzione, il rapporto fra costi e risultati.

Rientra nel "programma di inclusione sociale" anche la prevenzione dei conflitti con gli utenti finali. Sulla scorta di questa nuova visione, l'Agenzia ha approvato, con provvedimento n. 243 del 17/12/2020, il nuovo "regolamento per la dilazione di pagamento concernente la morosità locativa relativa ad immobili ad uso abitativo ai sensi e per gli effetti della legge regionale del 7 aprile 2014, n. 10" al fine di consentire agli assegnatari in ritardo nei pagamenti, nell'ambito della rateizzazione del debito, di richiedere una rata mensile non superiore al canone di locazione. Trattasi quest'ultima di un'iniziativa sperimentale di gestione sociale, un'azione rivolta agli utenti-assegnatari che hanno avuto difficoltà nei pagamenti, al fine di consentire la sostenibilità dei piani di rientro della morosità anche con riguardo alle capacità reddituali.

Sulla base del "Programma dell'Abitare Sostenibile, approvato dalla Giunta Regionale con Deliberazione n. 2419 del 19/12/2019", l'Amministrazione di ARCA Capitanata ha stipulato alcune convenzioni (n.15) con alcuni Comuni della Provincia di Foggia e BAT, costruendo una "rete" territoriale con l'obiettivo di partecipare all'avviso pubblico regionale e ha così presentato in 23 progetti, di cui 12 per nuove costruzioni e 11 per riqualificazione e recupero. La partecipazione al suddetto avviso pubblico regionale ha posto le basi sia per poter usufruire di cospicui finanziamenti pubblici a vantaggio del bilancio dell'Ente sia per riqualificare quartieri di case popolari proprio a vantaggio degli utenti - assegnatari.

Pertanto, le azioni strategiche attuate dall'Amministrazione sono state orientate, attraverso l'assegnazione di obiettivi specifici alla dirigenza e al personale dell'Agenzia, alla riduzione dell'occupazione abusiva e della morosità per il consolidamento della legalità nonché ad incrementare la disponibilità delle risorse finanziarie da destinare al raggiungimento dei fini istituzionali.

Nella figura sottostante si riportano i principali feedback degli esiti derivanti dalla valutazione del ciclo della performance.



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.

Si osserva un miglioramento dell'adeguatezza del Sistema di misurazione e valutazione della performance in vigore nell'anno 2020 per effetto di un graduale recepimento della normativa che disciplina la relativa materia e alle direttive diramate dal Dipartimento Funzione Pubblica.

Il processo di adeguamento, difatti, iniziato nel 2019, è proseguito anche nel corso del 2020 e 2021, con i relativi aggiornamenti, con il supporto dell'OIV che garantisce il giusto presidio per renderlo non soltanto adeguato e conforme al dettato del legislatore ma anche corrispondente alle specifiche peculiarità dell'ARCA Capitanata.

Al fine di poter gestire adeguatamente l'intero sistema del ciclo della performance è opportuno implementare ed aggiornare costantemente l'utilizzo di adeguati supporti informatici 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 2020, 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 ancora presente nella struttura organizzativa dell'Ente.

In riferimento alla tempistica dell'attuazione delle diverse fasi del ciclo della performance si rinnova l'invito nel portare a regime la fase della 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 di obiettivi e correlati indicatori di indicatori di outcome in grado di misurare l'**impatto** delle iniziative

realizzate. Come già evidenziato nella trattazione più estesa della presente Relazione, 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 e ss.mm.ii. 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. L'OIV raccomanda, inoltre, la previsione di un'adeguata programmazione inerente la promozione delle pari opportunità anche attraverso il collegamento con il piano delle azioni positive del periodo di riferimento.

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 *accountability* 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 il rispetto della tempistica del documento in argomento. Si osserva, invece, positivamente il maggior adeguamento dei contenuti del su citato documento di rendicontazione della performance a quelli previsti delle linee guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica in materia, privilegiando la

sinteticità, la chiarezza espositiva, la comprensibilità, anche facendo ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari dei risultati per favorire una maggiore leggibilità delle informazioni.

Per quanto sopra esposto, si evidenzia che gli elementi di miglioramento proposti dallo scrivente OIV, per il consolidamento del sistema di misurazione e valutazione della performance, sono finalizzati a dare continuità all'intento di collegare la programmazione degli obiettivi alle strategie dell'Amministrazione nonché a migliorare ulteriormente il processo di programmazione, assicurando un supporto continuo e adeguato, anche da parte dell'OIV, all'identificazione degli ambiti prioritari su cui l'Ente intende porre l'enfasi per l'apertura verso l'esterno e, in relazione ad essi, dei target e dei bisogni principali.

Pertanto, si rappresenta come l'approccio adottato dallo scrivente OIV - pur esercitando *in primis* le sue funzioni di controllo e verifica a presidio della correttezza dei procedimenti inerenti il ciclo della performance - si sia orientato anche all'ascolto della dirigenza e degli incaricati di posizione organizzativa, garantito da una presenza costante e formalizzato con periodici incontri, al fine di fornire una funzione di supporto alla crescita manageriale dell'Ente.

Il Titolare dell'OIV in forma monocratica
(f.to dott.ssa Maria Rignanese)