



Organismo Indipendente di Valutazione della Camera di Commercio di Oristano

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

Aprile 2014

INDICE E STRUTTURA DELLA RELAZIONE

1. PRESENTAZIONE

2. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

2.1. Definizione di obiettivi, indicatori e target

2.2. Misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

2.3. Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

3. PERFORMANCE INDIVIDUALE

4. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

5. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

6. SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

7. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

8. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

9. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DELL'OIV

1. PRESENTAZIONE

La presente Relazione costituisce lo strumento attraverso il quale l'Organismo Indipendente di Valutazione (di seguito OIV), ai sensi dell'art.14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n.150/2009, riferisce sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni, con lo scopo di mettere in luce gli aspetti positivi e negativi e di evidenziare i rischi e le opportunità al fine di presentare proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente.

Essa infatti è stata redatta tenendo conto sia della correttezza dei processi di misurazione e valutazione, sia dell'applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dalla CIVIT, ora ANAC (Delibera CIVIT n.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 sulla attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e integrità" e dalla Delibera CIVIT n. 23/2013 "Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e alla relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza, e integrità dei controlli interni").

La Relazione sarà pubblicata in formato aperto sul sito istituzionale dell'amministrazione, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

2. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

2.1. Definizione di obiettivi, indicatori e target

L'OIV, considerati i requisiti minimi del Sistema di misurazione e valutazione definiti nella delibera CIVIT n.89/2010, oltre che le indicazioni fornite dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 150/2009), analizza la Mappa strategica e il Cruscotto strategico (approvati con delibera di Giunta n.3 del 23/01/2013) valutando la definizione della strategia di Ente, rappresentata secondo le quattro prospettive di Balanced Scorecard (Imprese, territorio e consumatori – Processi interni – Crescita, apprendimento e organizzazione – Economico Finanziaria); la strategia risulta definita in maniera chiara e sintetica e coerente con i contenuti del Programma Pluriennale 2012 – 2016 e della Relazione Previsionale e Programmatica. Dal confronto con l'anno precedente l'Organismo evidenzia, come l'implementazione, in via sperimentale, della metodologia di Pianificazione e controllo strategico della Balanced Scorecard rappresenti, per l'anno 2013, un fattore positivo e di miglioramento nell'evoluzione complessiva del sistema di misurazione delle performance della Camera di Commercio di Oristano, che ha consentito il raggiungimento di questo risultato secondo una logica multidimensionale; la strategia risulta allineata con la gestione operativa e gli obiettivi strategici dell'Ente (definiti nella Mappa Strategica) sono stati infatti tradotti in obiettivi operativi assegnati, mediante il processo a cascata, ai Servizi e ai relativi responsabili (Contabilità, Affari Generali e Risorse Umane; Promozione Economica e Regolazione del Mercato; Anagrafico e Certificativo; Staff - Segreteria e Programmazione e controllo di gestione).

Per ogni obiettivo, sono indicati la valenza, gli indicatori, i pesi assegnati e i target attesi.

L'OIV ha effettuato la rilevazione con riferimento alla coerenza degli obiettivi formulati nel Cruscotto e rappresentati nel Piano della Performance, con i seguenti requisiti metodologici previsti dall'art.5 del decreto:

- *rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione;*
- *specificità e misurabilità in termini concreti e chiari;*
- *idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;*
- *riferibili ad un arco di tempo determinato;*
- *commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;*
- *confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione;*
- *correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.*

La rilevazione condotta dall'OIV attesta che la Camera di Commercio di Oristano, in coerenza con quanto previsto nel Mandato istituzionale e indicato nella propria Missione e Visione, ha tradotto i

propri impegni nei confronti della collettività di riferimento (imprese, associazioni di categoria, ecc.) in Linee strategiche (Priorità), dapprima esplicitate nel Programma Pluriennale 2012-2016 e poi in obiettivi strategici annuali, programmi di azione e progetti nella Relazione Previsionale e Programmatica 2013. La Mappa strategica e il Cruscotto strategico del Piano della Performance 2013-2015 sono pertanto frutto di una declinazione temporale degli impegni di Mandato, definiti nei suddetti documenti, e poi tradotti in obiettivi strategici triennali nel Piano della Performance. Gli obiettivi risultano specifici, misurabili e riferiti al periodo annuale. Gli indicatori associati agli obiettivi sono, nella maggior parte, adeguati a misurare le finalità che si intendono perseguire anche se non coprono tutti gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa previsti dall'art.8 del D.Lgs.150/2009; in particolare, si rileva la presenza, in misura più o meno prevalente, di indicatori di *output*, efficacia, qualità, efficienza; l'introduzione della metodologia Balanced Scorecard ha infatti consentito l'introduzione di nuovi indicatori e di conseguenza la misurazione di nuovi ambiti. Non sono invece presenti, così come nell'anno precedente, indicatori che consentano la misurazione degli *outcome* (indicatori di impatto) e degli ambiti relativi alla promozione delle pari opportunità. Le maggiori criticità nella definizione degli *outcome* (indicatori di impatto) sono legate, rispettivamente, all'individuazione di indicatori significativi e allo stesso tempo sfidanti, alla mancanza di analisi approfondite del contesto interno ed esterno e alla complessità dello scenario di riferimento, in cui molteplici fattori, spesso indipendenti dall'azione della Camera, concorrono a interferire, in maniera determinante sui risultati esterni. Per quanto riguarda invece i target attesi, questi appaiono realistici, quantificabili e misurabili; ove possibile, sono stati definiti in base ai valori storici risultanti dalle attività svolte negli anni 2011 e 2012 e la loro fissazione, in alcuni casi, secondo trend migliorativi assicura il miglioramento dei servizi e delle attività realizzate. Va , tuttavia, segnalata la mancanza di una loro definizione sulla base di standard definiti a livello nazionale o sulla base di valori di *benchmark* e della loro caratterizzazione, unitamente agli indicatori, secondo schede anagrafiche e test di qualità e fattibilità che costituirebbe un utile strumento per l'attività di *audit* svolta dall'OIV. Le schede relative agli obiettivi operativi permettono poi di apprezzare singolarmente la correlazione con le risorse disponibili: all'interno di questi documenti sono indicate le risorse finanziarie e umane disponibili per il perseguimento di ciascun obiettivo.

E' tuttavia da evidenziare che allo stato attuale manca la definizione formale del Sistema di misurazione e valutazione della Performance, applicato di fatto all'interno del Piano della Performance, ma non descritto in apposito documento (da redigere o aggiornare contemporaneamente al Piano della performance); in tale documento devono infatti essere esplicitati:

- la misurazione e valutazione della performance organizzativa (finalità, principi, metodologie adottate, indicatori di performance);
- la misurazione e valutazione della performance individuale;

- il processo (le fasi e la modalità);
- i soggetti coinvolti e le rispettive responsabilità;
- le procedure di conciliazione;
- le modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di programmazione e controllo esistenti.

La definizione di tale documento era fra gli obiettivi previsti per il 2013, tuttavia, diverse problematiche organizzative non ne hanno consentito il conseguimento. Le criticità riscontrate derivano principalmente dalle insufficienti e non stabili risorse umane di cui l'ente dispone. Tale situazione ha inciso oltre che sul mancato raggiungimento di tale obiettivo anche sullo svolgimento di alcune attività ordinarie come il monitoraggio intermedio degli obiettivi contenuti nel Piano della Performance 2013 – 2015. Allo stato attuale, come monitoraggio *in itinere*, risulta effettuato soltanto quello di verifica dello di attuazione dei programmi contenuti nella Relazione Previsionale e Programmatica 2013, svolto in occasione della redazione della Relazione Previsionale e Programmatica 2014.

2.2. Misurazione e valutazione della performance organizzativa

Con riferimento alla misurazione e valutazione della Performance organizzativa, l'OIV segnala che il mancato svolgimento del monitoraggio intermedio sull'andamento degli obiettivi strategici e operativi contenuti nel Piano della Performance 2013–2015 potrebbe aver influito negativamente nell'ambito del processo di apprendimento e miglioramento continuo intrapreso dalla Camera. Il mancato confronto tra i risultati ottenuti dalla gestione e gli obiettivi assegnati a inizio anno potrebbe aver inciso negativamente sulla possibilità di realizzare eventuali interventi correttivi, depotenziando in tal modo l'ottimizzazione della performance complessiva. La verifica sul grado di raggiungimento degli obiettivi verrà svolta soltanto a consuntivo, in sede di predisposizione della Relazione sulla Performance. Le rilevazioni sono a cura dei Responsabili di Servizio, che compilano le schede obiettivo, articolate per servizio, conservando i documenti giustificativi dei dati inseriti nei fogli di rilevazione. L'Ufficio Controllo di gestione verifica la correttezza dei dati esposti e predispone il report a consuntivo sullo stato di avanzamento del Cruscotto di Ente contenente gli obiettivi strategici e sul grado di raggiungimento degli obiettivi operativi. I dati raccolti sono tutti rilevabili o mediante software gestionali (ORACLE, CRM, TELEMACO, ecc.) o mediante evidenze conservate in formato cartaceo.

2.3. Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa

Il modello di misurazione utilizzato dall'amministrazione nel Piano della performance presenta una chiara definizione degli obiettivi e un adeguato *cascading* degli obiettivi tra i livelli organizzativi, che consente di tradurre e dare attuazione agli obiettivi strategici coinvolgendo l'intera struttura organizzativa. Il Segretario Generale e i Responsabili di Servizio sono stati coinvolti nella definizione degli obiettivi strategici e operativi, mentre il resto del personale è stato coinvolto mediante apposite

riunioni fissate per Servizio, nell'ambito delle quali sono stati condivisi i contenuti del Piano e gli obiettivi in esso definiti.

3. PERFORMANCE INDIVIDUALE

Per l'anno di riferimento è sicuramente da segnalare come l'introduzione della metodologia Balanced Scorecard abbia consentito l'individuazione delle performance individuali per il raggiungimento degli obiettivi generali di Ente e di Servizio; utilizzando tale metodologia è stato esplicitato un collegamento tra gli obiettivi organizzativi ed individuali (Segretario Generale e Responsabili di Servizio/Posizioni organizzative) che vengono a comporsi secondo un meccanismo a cascata. Gli obiettivi strategici e operativi sono stati dapprima articolati per Servizio e poi per Aree di Responsabilità, sulla base dello schema di Budget Direzionale per funzioni istituzionali e relativi centri di costo, individuando così le performance individuali del Segretario Generale (unico dirigente dell'Ente) e dei Responsabili di Servizio/PO. Tale novità, rispetto all'anno precedente, costituisce un punto di forza oltre che un importante segnale di miglioramento e di evoluzione del Sistema. Nonostante ciò le criticità che rimangono sono legate, come già anticipato, alla mancata definizione in apposito documento formale del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance (organizzativa e individuale), all'interno del quale vengano descritte le metodologie di valutazione delle performance individuali (Segretario Generale, Posizioni Organizzative e dipendenti). Il Sistema attualmente in uso, definito all'interno del contratto collettivo decentrato integrativo del personale non dirigente della Camera di Commercio di Oristano (quadriennio normativo 2002 – 2005 e per l'annualità economica 2005) sottoscritto tra la delegazione di parte pubblica e al delegazione di parte sindacale in data 18 maggio 2006, definisce la valutazione delle prestazioni ai fini dell'attribuzione della premialità in ragione del concorso alla struttura di appartenenza e dell'apporto di ciascuno al conseguimento dei risultati, tenendo conto anche della posizione economica e dell'apporto in termini di presenza. E' necessario pertanto revisionare e adeguare il Sistema vigente collegando parte della valutazione delle prestazioni anche al raggiungimento delle performance organizzative; in particolare, la valutazione dovrebbe essere correlata anche ai seguenti elementi:

- Per il Segretario Generale (Unico Dirigente), al raggiungimento degli obiettivi strategici di Ente, organizzativi e individuali;
- Per i Responsabili di Servizio/Posizioni organizzative, al raggiungimento degli obiettivi organizzativi di Servizio e individuali;
- Per il resto dei dipendenti, al raggiungimento di obiettivi di team (ufficio).

La revisione e l'adeguamento del Sistema è stata avviata ma, alla data di redazione del presente documento, risulta non ancora conclusa.

4. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Il Ciclo di gestione della performance è un processo che prevede logiche di condivisione, partecipazione e confronto, che interessa tutti i livelli dell'organizzazione: la Giunta, il Segretario Generale, i Responsabili di Servizio, i dipendenti, il personale coinvolto nella rendicontazione e l'OIV. Con riferimento all'attività riguardante l'assegnazione degli obiettivi per l'anno 2013 si rileva che entro il mese di dicembre, con l'approvazione del Budget Direzionale (Delibera di Giunta camerale n.56 del 19/12/2012), la Giunta camerale ha assegnato al Segretario Generale, unico dirigente della Camera di Commercio di Oristano, la competenza in merito all'utilizzo delle risorse presenti in bilancio, attribuite a tutti i centri di costo del budget direzionale, per la realizzazione degli obiettivi e delle attività contenute nella Relazione Previsionale e Programmatica e riportati anche all'interno del Piano della Performance. Gli obiettivi di competenza dei Responsabili di Servizio e del resto del personale, individuati all'interno del Piano della Performance (paragrafo 5.4 del PP2013-2015), sono stati condivisi nel mese di febbraio anche se poi non assegnati in via formale con apposito provvedimento da parte del Segretario Generale, ma soltanto in via informale. Tale situazione è determinata, oltre che dalle problematiche organizzative sopra evidenziate, dalle ridotte dimensioni dell'ente, dotato di un'unica figura dirigenziale.

Il processo di misurazione e valutazione è in fase di svolgimento.

5. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

Il sistema per la raccolta dei dati avviene tramite apposite schede predisposte dall'Ufficio Programmazione e controllo di Gestione, che vengono compilate dai Responsabili di ogni Servizio e poi restituite all'Ufficio; l'elaborazione dei dati e la rappresentazione dei risultati conseguiti è gestito mediante tabelle e grafici costruiti con Microsoft Word e Excel. Lo strumento, impostato nel 2011, si presenta piuttosto semplice e flessibile, adeguato alle esigenze dell'Ente.

Relativamente all'integrazione con il ciclo di bilancio si rileva che il processo decisionale adottato consente tale integrazione a partire dall'assegnazione delle risorse ai programmi strategici stabilita dal Consiglio nella RPP (ottobre-novembre), che poi vengono definite nel bilancio preventivo (novembre-dicembre). Entro dicembre con il budget direzionale le risorse sono assegnate al Segretario Generale (unico dirigente) per la realizzazione degli obiettivi e programmi dell'Ente dapprima definiti nella RPP e poi nel Piano della Performance (gennaio) all'interno della Mappa e del Cruscotto strategico. Nel Piano della performance, a partire dal cruscotto strategico di Ente, mediante il meccanismo a cascata sono definiti gli obiettivi strategici e operativi di Servizio. Nella relazione al bilancio di esercizio (aprile-maggio), successivamente all'analisi economico finanziaria, è esposta la rendicontazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi e programmi previsti nella RPP.

6. SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE.

Le modeste dimensioni dell'ente e la mancanza di risorse umane adeguate dal punto di vista quantitativo e qualitativo costituiscono una forte criticità rispetto alla possibilità di costruire un adeguato sistema informativo e informatico a supporto della pubblicazione dei dati. A questo proposito, ad esempio, si evidenzia l'indisponibilità di personale interno con adeguate competenze tecnico-informatiche in grado di gestire in maniera autonoma le attività di pubblicazione sul sito e i relativi aggiornamenti e la conseguente necessità di ricorrere a soggetti esterni, con ritardi e disfunzioni operative.

La Camera, per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati, si avvale dei sistemi informativi e informatici in uso nello svolgimento dell'attività ordinaria con riferimento alla rete interna, alla posta elettronica e al sistema di archiviazione connesso all'albo pretorio on-line.

Anche la raccolta dei dati non è strutturata su un modello organizzativo definito ma avviene in forma empirica attraverso la condivisione dei dati presenti nella intranet camerale e lo scambio di informazioni tra i diversi uffici tramite contatti personali, telefonici e di posta elettronica.

La pubblicazione dei dati avviene a cura di una unità titolare di borsa di studio e della Società esterna che gestisce, nell'ambito dei servizi di consulenza informatica, il sito istituzionale dell'ente, con la supervisione del Responsabile della Trasparenza.

L'Organismo Indipendente di Valutazione alle scadenze previste dalla vigente normativa ha attestato lo stato di pubblicazione dei dati e il rispetto degli obblighi di legge. Con cadenza almeno bimestrale viene effettuato dall'ente un monitoraggio interno finalizzato a evidenziare le carenze di pubblicazione e a favorire l'acquisizione delle informazioni mancanti con l'implementazione dei dati pubblicati.

Per quanto riguarda i Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente", è stato richiesto alla Società esterna che fornisce servizi di consulenza informatica anche per la gestione del sito istituzionale dell'ente, di predisporre immediatamente un sistema automatico che consenta di pubblicare in tempo reale l'aggiornamento delle pagine web, nonché di rilevare il livello di comprensibilità e utilità delle informazioni fornite nelle singole pagine.

Allo stato attuale si è in attesa dell'attivazione di tale sistema di rilevazione.

7. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Nell'anno 2013 la Camera non ha avviato nessun processo di definizione e gestione degli standard di qualità. Si rileva comunque che, indipendentemente dalla certificazione di qualità, già dal 2012 erano stati assegnati obiettivi (strategici e operativi) che comportavano misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità. Ne sono esempi per il Servizio

Anagrafico e Certificativo (attività Registro Imprese) l'indicatore “% di pratiche evase entro 5 giorni” o Per il Servizio Affari Generali, Contabilità e finanza l'indicatore “% di fatture pagate entro 30 giorni”.

8. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

L'OIV valuta positivamente l'utilizzo, da parte del vertice politico-amministrativo e della dirigenza, dei risultati del sistema di misurazione e valutazione per orientare le decisioni strategiche e operative. Il monitoraggio, quale fase di verifica dei risultati rispetto a quelli attesi, costituisce un importante anello di congiunzione tra la fase di rendicontazione dell'anno precedente (Relazione sulla Performance) e la pianificazione e programmazione dell'anno successivo (Piano della Performance); i dati sul grado di raggiungimento degli obiettivi contenuti nella Relazione sulla Performance 2012 hanno costituito infatti un elemento fondamentale nel processo decisionale che sta alla base delle scelte strategiche operate dall'amministrazione. L'OIV segnala tuttavia che se i risultati ottenuti nell'anno precedente costituiscono la base di partenza nell'orientamento delle scelte per l'anno successivo, il mancato monitoraggio *in itinere* degli obiettivi rappresenta sicuramente un punto di debolezza del sistema; il monitoraggio periodico, garantendo un adeguato flusso informativo sugli andamenti gestionali, supporta il processo decisionale nell'adozione di eventuali tempestivi interventi di autoregolazione o autocorrezione.

9. DESCRIZIONE DELLE MODALITA' DI MONITORAGGIO DELL'OIV

L'attività di monitoraggio condotta dall'OIV ha riguardato l'analisi degli adempimenti realizzati dalla Camera di Commercio di Oristano in tema di Ciclo della performance, sia in riferimento all'adozione del Piano della performance e del Sistema di misurazione e valutazione che alla normativa sulla trasparenza.

Nel dettaglio l'OIV ha verificato e valutato le seguenti attività realizzate:

- Pianificazione e redazione del Piano della performance, al fine di verificare la congruità delle scelte operate. Partendo dalla Relazione Previsionale e Programmatica per il 2013 approvata dal Consiglio, la Giunta, con il budget direzionale, ha assegnato le risorse al Segretario Generale (unico dirigente) per la realizzazione degli obiettivi e programmi dell'Ente dapprima definiti nella RPP e poi nel Piano della Performance (gennaio) all'interno della Mappa e del Cruscotto strategico;
- Aggiornamento del programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità;
- Redazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione;
- Redazione della Relazione sulla Performance 2012;
- Assolvimento degli obblighi di pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale (monitoraggio effettuato al 30/09/2013 e al 31/12/2013);
- Indagine interna sul personale dipendente volta a rilevare il livello di benessere organizzativo;

- Approvazione del Codice di comportamento dei dipendenti della Camera di Commercio di Oristano.

L'attività in programmazione nei prossimi mesi riguarda la chiusura del 2013 con la rilevazione dei risultati raggiunti sia a livello strategico che operativo, l'elaborazione e la relativa validazione della Relazione sulla Performance 2013 ed il supporto agli organi di indirizzo nel processo di valutazione del Segretario Generale, che chiuderà la verifica per il 2013. Contemporaneamente avrà luogo il monitoraggio *in itinere* sui risultati relativi all'anno 2014 e la preparazione dei report sullo stato di avanzamento degli obiettivi strategici e operativi.

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti¹.

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Nessuna</u> (Non sono stati svolti monitoraggi intermedi) <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Organo di vertice politico-amministrativo</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Dirigenti di I fascia e assimilabili (Segretario Generale – Unico Dirigente dell’Ente)</u> <input type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d’anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili (Segretario Generale – Unico Dirigente)	1	1	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _ _	_ _ _ _	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%

¹ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

Non dirigenti (Responsabili di Servizio/PO)	2	2	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?				
	Si	No	(se no) motivazioni	
Dirigenti di I fascia e assimilabili (Segretario Generale – Unico Dirigente)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa e individuale non è stato definito all'interno di apposito documento formale pertanto non si può parlare di coerenza con il Sistema. Con l'approvazione del Budget Direzionale la Giunta camerale assegna al Segretario Generale, unico dirigente della Camera di Commercio di Oristano, la competenza in merito all'utilizzo delle risorse presenti in bilancio, attribuite a tutti i centri di costo del budget direzionale, per la realizzazione degli obiettivi e delle attività contenute nella Relazione Previsionale e Programmatica e riportati anche all'interno del Piano della Performance.	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<hr/> <hr/> <hr/>	
Non dirigenti (Responsabili di Servizio/PO e altri dipendenti)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance organizzativa e individuale non è stato definito all'interno di apposito documento formale. Gli obiettivi di pertinenza dei Responsabili di Servizio e del resto del personale, individuati all'interno del Piano della Performance, sono stati condivisi durante riunioni articolate per Servizio, ma non sono stati assegnati a questi ultimi tramite apposito provvedimento formale da parte del Segretario Generale. Per tali motivazioni non si può parlare di coerenza rispetto al Sistema	
C. Processo di attuazione del ciclo della performance				
Struttura Tecnica Permanente (STP)				
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) 1 (titolare di borsa di studio e ricerca)			
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto) _ _ _			
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	 _ _ _			
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	 _ _ _			
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:				

Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ²)	
Costo di eventuali consulenze	
Altri costi diretti annui	12.833,37
Costi generali annui imputati alla STP	3.050,00
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> <u>la STP ha un numero insufficiente di personale</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale</u> <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico
D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici	
D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	1
N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.	
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica Manuale Nessuna
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

² Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ * 30% = 9.000€).

Sistema informatico di gestione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di Controllo strategico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici x Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi x Si <input type="checkbox"/> No	
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	Numero di iniziative formative e informative rivolte a imprenditori, aspiranti imprenditori e studenti scuole superiori	Numero di iniziative formative e di sensibilizzazione sui comportamenti eco-compatibili (Progetto FdP 2011/2012 – Logistica inversa lane e lapidei)	
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi	
Sistema di contabilità generale	x	x	
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione³			
E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati			
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁴ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi			

³ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁴ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Archivio cartaceo</u> <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> <u>Banca dati unica centralizzata</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Trasmissione telematica</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Consegna cartacea</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Comunicazione telefonica</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Contatti personali</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Inserimento manuale</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</u> <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	No
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> <u>Banca dati unica centralizzata (Determinazioni)</u>	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> <u>Altro (la pubblicazione di questa tipologia di dati viene effettuata dalle singole strutture cui i dati si riferiscono)</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Inserimento manuale</u> <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	No
Dirigenti (Segretario Generale unico dirigente dell'Ente)	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Archivio cartaceo</u> <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> <u>Consegna cartacea</u> <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Inserimento manuale</u> <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	No

Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti (Determinazioni)	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> <u>Banca dati unica centralizzata</u>	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> <u>Altro (consultazione Banca dati determinazioni)</u>	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> <u>Banca dati unica centralizzata</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Trasmissione telematica</u> <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Inserimento manuale</u> <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto: <u>Camere di Commercio d'Italia</u> ; b) <u>modalità di trasmissione telematica</u> ; c) frequenza della trasmissione: <u>contestualmente all'indizione del Bando</u>
Tipologia Procedimenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> <u>Banca dati unica centralizzata</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Trasmissione telematica</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Consegna cartacea</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Comunicazione telefonica</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Contatti personali</u>	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Inserimento manuale</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio</u> <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	No

Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro (la pubblicazione di questa tipologia di dati viene effettuata dalle singole strutture cui i dati si riferiscono)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) <u>RAS, riviste di settore</u> ; b) <u>trasmissione telematica</u> ; c) la frequenza dipende dal numero e dalla tipologia di contratto;
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro (la pubblicazione di questa tipologia di dati viene effettuata dalle singole strutture cui i dati si riferiscono)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	No

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<hr/>	<hr/>	<hr/>

Consulenti e collaboratori	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Dirigenti	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Bandi di concorso	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Tipologia Procedimenti	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Bandi di gara e contratti	<hr/>	<hr/>	<hr/>

	—		
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Selezionare le attività svolte dai soggetti sotto indicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione e dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No				
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No				
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente) Non è presente un responsabile della gestione del sito web; l'attività è gestita da una Unità lavorativa titolare di borsa di studio e dalla Società esterna che fornisce servizi di consulenza informatica, con la supervisione del Responsabile della Trasparenza.	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No				
Responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No				
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No			
Altro soggetto (Responsabile dei procedimenti ai quali afferisce il dato)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Avvenuta pubblicazione e dei dati</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>Qualità (completezza, aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati</u>	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione e dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato o grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> <u>Verifica su sito</u> <input type="checkbox"/> Altro	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Sulla totalità dei dati</u> <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Trimestrale</u> <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	<u>Responsabile della Trasparenza</u>	<u>Rafforzamento delle attività di raccolta e pubblicazione dei dati mancanti; sensibilizzazione dei soggetti tenuti all'individuazione e all'estrazione dei dati dall'archivio</u>
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione e dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione e dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato o grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	_____	_____

Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione e dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione e dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato o grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	_____	_____
--------------------------	--	--	---	---	-------	-------

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

	Presenza	Note
	Sì/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	si	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	no	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	no	
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	no	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	no	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	no	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	no	In corso di sviluppo
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	si	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	si	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	no	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	no	

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard

rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> No
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input checked="" type="checkbox"/> No, definita nel 2013 e attivata a gennaio 2014
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione

