



CCIAA DI PISTOIA

**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA
DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA ED INTEGRITÀ DEI
CONTROLLI INTERNI (ART.14, COMMA 4, LETTERA A E
LETTERA G, D.LGS. 150/2009).**



Indice

PRESENTAZIONE	3
1. <i>Performance</i> organizzativa	3
Definizione di obiettivi, indicatori e <i>target</i>	3
Misurazione e valutazione della <i>performance organizzativa</i>	6
Metodologia per la misurazione e valutazione della <i>performance organizzativa</i>	6
2. <i>Performance</i> individuale.....	7
Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e <i>target</i>	7
Misurazione e valutazione della <i>performance</i> individuale	7
Metodologia per la misurazione e valutazione della <i>performance</i> individuale.....	8
3. Processo di attuazione del ciclo della <i>performance</i> ed integrazione con il ciclo di bilancio.....	9
4. Infrastruttura di supporto ed integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controlli interni	10
5. Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione.....	10
6. Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione.....	11
7. Definizione e gestione di <i>standard</i> di qualità.....	11
8. Coinvolgimento degli Stakeholder	12
9. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV.....	12
10. Proposte di miglioramento del sistema di valutazione.....	13
Allegati.....	13

PRESENTAZIONE

La “Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni” (sinteticamente d’ora in poi nel testo “Relazione”) – redatta ai sensi dell’art. 14 c. 4 lettera a) e g) del D. Lgs n. 150/2009 – sintetizza le attività di monitoraggio che l’OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) svolge sul corretto funzionamento del Ciclo di Gestione della Performance nonché sul sistema dei controlli interni, anche in ottica di miglioramento continuo della Camera di commercio di Pistoia.

In continuità con le annualità precedenti nella presente Relazione l’OIV riferisce in modo sintetico sul funzionamento del Sistema nell’anno 2018 rilevando le principali evidenze ed eventuali criticità.

La predisposizione della Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema della Performance è il momento conclusivo e, forse, il più rilevante del monitoraggio mediante cui l’OIV adempie al proprio ruolo di garante della correttezza ed efficacia dei processi di misurazione e valutazione adottati in un Ente.

Poiché nell’esercitare tale ruolo e nello svolgere il processo di monitoraggio l’OIV deve inoltre verificare l’applicazione delle indicazioni ANAC, nel redigere il presente documento si è fatto riferimento alla Delibera 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”), oltre che agli atti emanati dall’Autorità su ogni specifico punto in cui si articola la Relazione, con particolare attenzione a quanto relativo alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza, ed infine di riferimento sono state le Linee Guida UnionCamere sul processo di analisi del Ciclo delle Performance (febbraio 2013).

La presente Relazione sarà pubblicata, a cura della struttura tecnica della Camera di Commercio a supporto dell’OIV, in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione “Amministrazione Trasparente”.

1. Performance organizzativa

Definizione di obiettivi, indicatori e target

La sezione è dedicata alla valutazione da parte dell’OIV circa l’intero ciclo di gestione della performance organizzativa che va dalla fase di definizione degli obiettivi, alla misurazione in corso d’anno e alla valutazione finale dei risultati.



Per la misurazione e valutazione della Performance la Camera di commercio di Pistoia adotta, ormai da anni, la Balanced Scorecard come metodologia in grado di garantire una visione multidimensionale nella programmazione, gestione, misurazione e valutazione della performance.

La dimensione di analisi della presente sezione fa riferimento a quanto riportato nel Piano della Performance 2018-2020, approvato dalla Giunta Camerale con delibera di Giunta n. 5 del 29.1.2018, successivamente aggiornato nella seduta n. 87 del 2 ottobre 2018. Al riguardo l'OIV procede alla valutazione della Mappa Strategica dell'Ente e del Cruscotto, che riporta gli obiettivi strategici e le priorità definite dal Consiglio camerale nel Programma Pluriennale e nella Relazione Previsionale e Programmatica.

Il Cruscotto adottato dalla Camera di commercio di Pistoia si articola secondo le quattro prospettive BSC (Tessuto Economico-Locale; Economico Finanziaria; Processi interni; Innovazione, Crescita ed Apprendimento).

All'interno del cruscotto strategico, ogni obiettivo è associato a singoli indicatori di performance con target di risultato finalizzati alla misurazione del grado di conseguimento dell'obiettivo. Il target fa riferimento al livello di risultato che si intende ottenere, ovvero il valore desiderato in corrispondenza di un'attività o di un processo.

La declinazione del cruscotto strategico presenta, come elemento di forza, accanto a ciascun indicatore: la tipologia di indicatore, l'unità di misura e la fonte per la raccolta di dati. L'OIV segnala, altresì, l'impegno dell'Ente nell'individuazione di indicatori di outcome al fine di misurare e valutare l'impatto delle sue politiche di intervento sul territorio.

Dal punto di vista metodologico, i target associati agli obiettivi strategici sono definiti sulla base di valori storici.

Con riferimento alla fonte del dato e alle metodologie di controllo in essere, l'Ente evidenzia già in fase di programmazione la fonte del dato e/o il reperimento mediante banche dati anche camerali o sistemi di rilevazione interni. Il Piano Performance 2018-2020 risulta penalizzato dalla mancanza di indicatori riferibili a confronto con amministrazioni omologhe, un valore aggiunto che ha caratterizzato la programmazione delle annualità precedenti e che si invita l'Ente a recuperare utilizzando le fonti anche messe a disposizioni dal sistema camerale.

Con il processo di "cascading" della BSC, gli obiettivi triennali (definiti in sede di pianificazione strategica) vengono declinati a cascata in obiettivi annuali, attraverso la definizione dei cruscotti di area operativi, nell'ambito dei quali si evidenziano le attività e gli obiettivi operativi su cui le diverse unità organizzative sono impegnate.

Anche con riferimento al triennio 2018-2020 si evince il collegamento del Piano della Performance con gli altri documenti di programmazione, anche economica. In particolare con il "piano degli indicatori e



dei risultati attesi di bilancio”, redatto ai sensi dell’art. 19 del D.Lgs. n. 91/2011 e secondo le linee guida definite con D.P.C.M. 18 settembre 2012. Al riguardo gli indicatori contrassegnati con il codice PIRA fanno, quindi, riferimento diretto al documento cui ci si riferisce.

Nell’aggiornamento del Piano delle Performance per l’annualità 2018, a seguito del monitoraggio intermedio, si è tenuto conto del processo di accorpamento avviato con la CCIAA di Prato.

Il Piano della performance recepisce, inoltre, le misure contenute nei documenti dedicati alla trasparenza e nel Piano Triennale di Prevenzione alla Corruzione. All’interno della prospettiva “Processi Interni”, obiettivo strategico “Garantire la Compliance rispetto agli obblighi di anticorruzione e trasparenza” sono riepilogate le azioni di attuazione del Programma triennale della trasparenza e/o le misure per la prevenzione di fenomeni corruttivi, in modo che sia assicurato un sufficiente collegamento tra il Piano di Prevenzione della Corruzione, il Programma per la Trasparenza e l’Integrità e la mappa strategica dell’Ente da cui prende avvio il ciclo della performance, coerentemente agli indirizzi forniti da ANAC anche nei diversi PNA nazionali.

L’OIV passa quindi a valutare la coerenza degli obiettivi rappresentati nel Piano della performance con i 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;
- riferibilità 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.

Per ciò che attiene il livello di coerenza si registra un buon grado di conformità tra gli obiettivi che l’Amministrazione si prefigge di realizzare e i requisiti metodologici disciplinati dall’art. 5 del D.lgs. n. 150/2009.

Gli obiettivi strategici, in un’ottica di continuità con la programmazione degli anni precedenti, si traducono in progetti/attività, quantificati economicamente e assegnati ai relativi responsabili nelle schede programmatiche per l’esercizio 2018.

Misurazione e valutazione della *performance organizzativa*

Relativamente alle attività di misurazione, l'OIV considera adeguati i monitoraggi intermedi posti in essere dall'amministrazione, nonché la qualità dei dati utilizzati, tenendo conto del loro grado di tempestività e affidabilità.

La Camera di commercio di Pistoia pone in essere un'adeguata attività di verifica delle modalità di misurazione delle performance attraverso monitoraggi periodici volti a misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi.

La reportistica relativa agli esiti del monitoraggio risulta avere quali destinatari la Giunta e il Consiglio camerale, i dirigenti dell'Ente, nonché lo stesso OIV.

Il Sistema adottato prevede un processo di monitoraggio costante. La rilevazione del dato è a cura di ogni singolo Responsabile di Servizio mentre l'Ufficio Controllo di Gestione verifica l'aggiornamento dei diversi cruscotti e la correttezza delle informazioni inserite attraverso delle attività di audit a campione.

Per tali motivi l'OIV ritiene di poter esprimere una valutazione di adeguatezza del monitoraggio intermedio posto in essere dall'amministrazione e della qualità di dati utilizzati.

Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance organizzativa*

Nel "Sistema di misurazione e valutazione della performance" sono state definite le modalità, i processi e le metodologie con cui viene misurata la performance organizzativa.

In particolare, come già specificato, la Camera di commercio di Pistoia adotta, per la misurazione e valutazione della performance, la metodologia Balanced Scorecard, impiegata in modo integrato con le altre metodologie della performance funzionali a supportare la BSC e a garantire, quindi, completezza, trasversalità e sistematicità alla misurazione stessa.

Tale modello automatizzato, multilivello e semaforico ha garantito la definizione di obiettivi rilevanti rispetto all'attività svolta e misurabili, al fine di monitorare nel tempo l'andamento dei singoli obiettivi. La connotazione semaforica, difatti, consente un'immediata lettura dello stato di avanzamento della performance ed evidenzia la presenza di eventuali criticità nella realizzazione degli obiettivi.

L'OIV sottolinea quale punto di forza le attività di audit interno realizzate dalla struttura che consentono di prevenire eventuali criticità metodologiche e/o formali.

L'OIV, per effetto di quanto innanzi riportato, ritiene di poter esprimere una valutazione buona sull'intero processo relativo alla performance organizzativa attuato dalla Camera di commercio di

Pistoia relativamente alla fase di definizione degli obiettivi, alla misurazione in corso d'anno e alla valutazione finale dei risultati.

2. Performance individuale

Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Di seguito l'OIV esprime una valutazione sul processo relativo alla *performance* individuale.

Una volta approvato il Piano della Performance, la Giunta, supportata dall'Organismo Indipendente di Valutazione identifica gli obiettivi oggetto della valutazione della performance individuale per il Segretario Generale, in ordine di priorità, attribuita tramite peso.

Gli obiettivi dirigenziali discendono dal cruscotto strategico dell'ente (Cascading). Gli obiettivi sono chiari e collegati a risultati concreti e verificabili, accompagnati da indicatori di risultato precisi e di univoca interpretazione, selezionati tra quelli definiti nelle fasi di pianificazione strategica e programmazione annuale.

Essendo presente un unico dirigente all'interno dell'Ente, si provvede a definire un unico cruscotto inerente obiettivi che afferiscono a tutte le aree dirigenziali all'interno dell'ente, oltre a specifici obiettivi di natura individuale.

Gli obiettivi di Ente, Area e Servizio sono comunicati, previo incontro, dal Dirigente e dalla Posizione Organizzativa al personale a seguito dell'approvazione da parte della Giunta Camerale del Ciclo della Performance e assegnati al servizio/staff con determinazione del Segretario generale. Il Segretario Generale assicura che per numero, peso e complessità gli obiettivi e i relativi risultati attesi, attribuiti ad ogni servizio, siano tra loro equivalenti, tenuto conto della diversa articolazione dei servizi stessi.

Misurazione e valutazione della *performance* individuale

La valutazione del personale è un momento fondamentale strettamente legato al sistema di misurazione della performance, in attuazione del decreto legislativo 150/2009.

La valutazione del Segretario generale è di competenza della Giunta camerale, su proposta dell'OIV.

La valutazione della performance individuale delle PO è ancorata ad indicatori di performance dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità o a specifici obiettivi individuali

Per quanto concerne la valutazione degli obiettivi dei Servizi, la verifica in itinere è strumentale alla valutazione conclusiva ed ha lo scopo d'indirizzare i collaboratori e correggere condotte eventualmente non funzionali al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione.



Per quanto esposto fino ad ora, il sottoscritto OIV ritiene adeguata la metodologia sviluppata ed applicata dalla Camera di commercio di Pistoia per la misurazione e valutazione della performance individuale.

Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* individuale

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti prevede due componenti: una legata al livello di realizzazione degli obiettivi individuali (Media ponderata Cruscotto BSC), una legata alla valutazione delle competenze professionali e manageriali (Scheda di Valutazione).

Nel processo di valutazione si tiene conto sia delle risorse umane, finanziarie e strumentali a disposizione del Dirigente per il raggiungimento dei risultati attesi, sia degli eventuali scostamenti dall'obiettivo assegnato a causa di fattori non riconducibili alla responsabilità del Dirigente interessato.

La misurazione e valutazione della performance individuale del personale e dei responsabili di posizione organizzativa deve tener conto dei seguenti aspetti:

- collegamento tra performance organizzativa ed individuale;
- valutazione del contributo individuale alla performance organizzativa;
- correlazione all'effettivo incremento della produttività e del miglioramento quali-quantitativo dei servizi, da intendersi come risultato aggiuntivo apprezzabile rispetto al risultato atteso dalla normale prestazione lavorativa;
- individuazione di obiettivi specifici individuali o di gruppo utili in considerazione alle peculiarità dell'Ente;
- valutazione delle competenze professionali manifestate in modo tale da assicurare che i comportamenti del valutato si allineino nel tempo al contesto mutevole, organizzativo e gestionale dell'Ente.

Il livello di conseguimento degli obiettivi è certificato all'Organismo Indipendente di Valutazione, mediante validazione della Relazione sulla performance.



3. Processo di attuazione del ciclo della performance ed integrazione con il ciclo di bilancio

La presente sezione è dedicata ad ospitare il giudizio dell'OIV circa il processo di funzionamento del Sistema di valutazione sulla base delle evidenze raccolte riguardanti non solo le fasi e i tempi in cui si articola il ciclo della performance, ma anche il ruolo dei soggetti coinvolti.

Rispetto a quanto definito da D.lgs. 150/09, e delle direttive ANAC, l'OIV ritiene di poter esprimere un parere di coerenza relativamente alla logica di processo con cui si presenta il Ciclo della performance.

Il Ciclo della performance si compone di una serie di attività che si realizzano in un arco temporale ben definito e raccolto, e coinvolge gli interlocutori interni. Il processo, inoltre, è descritto nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, strumento che conferisce l'operatività richiesta al processo stesso, andando a descrivere non solo l'assetto metodologico-organizzativo del sistema in essere, ma anche la dinamicità richiesta per il suo funzionamento.

La definizione di obiettivi, indicatori e target presentati all'interno del Piano della Performance ha visto il diretto coinvolgimento del Segretario Generale e dei Responsabili di Servizio. Quest'ultimi hanno fornito le informazioni necessarie al fine di un corretto monitoraggio della performance e di una corretta e completa valutazione.

Il sistema di Reporting, anch'esso, appare adeguato, in relazione al livello di personalizzazione a seconda del destinatario delle informazioni ed alla conseguente produzione di reporting multilivello (Istituzionale, Direzionale, Operativo).

All'OIV compete la valutazione della performance dei Dirigenti e della Camera di commercio nel suo complesso, la verifica del livello di raggiungimento degli obiettivi e la validazione della Relazione della Performance. In tale processo si avvale di dati e report forniti dal controllo di gestione.

A seguito delle modifiche introdotte dal D.Lgs. 74/2017 all'art. 7, c. 1, del citato D.Lgs. 150/2009, il Sistema di Misurazione e Valutazione è stato adeguato con la deliberazione di Giunta n. 109 del 6 dicembre 2017. Come ribadito dal Dipartimento della Funzione Pubblica, con circolare del 9 gennaio 2019, *"La previsione ha finalità di indurre le amministrazioni a valutare, ogni anno, l'adeguatezza del proprio Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) tenendo in considerazione le evidenze emerse dall'esperienza applicativa del ciclo precedente, le eventuali criticità riscontrate dall'Organismo Indipendente di Valutazione e il contesto organizzativo di riferimento per procedere all'eventuale aggiornamento"*. Unioncamere nazionale nel novembre del 2018 ha fatto pervenire nuove linee guida in materia di SMVP delle Camere di Commercio al fine di adeguare i sistemi sia alle modifiche introdotte con il citato D.Lgs. 74/2017 che alle disposizioni contrattuali di cui al CCNL 22 maggio 2018 del comparto "Funzioni locali", linee guida condivise con il Dipartimento della Funzione Pubblica. Tali linee guida sono state confrontate con l'attuale SMVP confermando le valutazioni effettuate in sede di primo adeguamento. Verificata, nel corso del 2018, l'impossibilità di uniformare i



sistemi di valutazione in essere presso le Camere di Commercio di Pistoia e di Prato prima dell'accorpamento e tenuto conto che, una volta concluso detto processo, i competenti organi della nuova Camera di Commercio dovranno provvedere all'adozione di un nuovo SMVP, l'O.I.V., con parere acquisito al prot. 978 del 25 gennaio 2019, ha espresso parere favorevole, per la CCIAA di Pistoia di non modificare il vigente Sistema "in considerazione sia dell'imminente accorpamento delle CCIAA di Prato e Pistoia (Marzo 2019) sia del fatto che il sistema risulta in linea con gran parte delle novità introdotte dall'attuale normativa".

4. Infrastruttura di supporto ed integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controlli interni

La sezione in oggetto è finalizzata ad accogliere la valutazione dell'OIV relativamente all'adeguatezza dei sistemi informativi e informatici a supporto del funzionamento del ciclo della performance.

I sistemi adottati consentono sia il monitoraggio della performance organizzativa che il monitoraggio della performance individuale del Segretario Generale e dei Servizi e si integrano a pieno con gli altri sistemi di controlli interni. L'Ente svolge attività di monitoraggio delle performance e dei processi in ottica Balanced Scorecard. Inoltre i dati inseriti dai diversi responsabili derivano da altri sistemi informatici interni all'Ente Camerale.

L'attività di audit dei dati è effettuata a campione da parte della Struttura Tecnica e anche dallo stesso OIV.

5. Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

In continuità con gli esercizi precedenti, la presente sezione è dedicata alla valutazione circa l'efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione alla luce dei risultati conseguiti nel precedente ciclo della performance, analizzando l'effettiva utilità della misurazione della performance. Il meccanismo di retroazione è finalizzato al progressivo miglioramento della gestione.

Entrato definitivamente a regime il Ciclo di gestione della Performance e gli altri processi connessi (mappatura processi, controllo di gestione, monitoraggio tempi procedimenti, trasparenza, ecc.) il processo, come già ampiamente detto, garantisce il corretto supporto per l'analisi e la valutazione della performance e l'orientamento delle azioni.

Inoltre la fase di rendicontazione fa da "trade d'union" tra la valutazione dell'esercizio in corso e la pianificazione per l'esercizio successivo fornendo un flusso informativo continuo a supporto del processo decisionale.

Per quanto riguarda le politiche di promozione delle pari opportunità si osserva che l'Ente non ha provveduto a definire specifici obiettivi al riguardo all'interno del Piano delle Performance benché



analisi siano presenti sia nel Piano che nella Relazione della Performance (Costituzione CUG). In tema di Pari opportunità e Bilancio di Genere si sollecita l'individuazione di specifiche azioni da perseguire durante l'anno ai fini della promozione delle pari opportunità, inserendo tali attività all'interno dei documenti di programmazione pluriennale/annuale anche in ragione del collegamento atteso dal legislatore del ciclo delle performance al Piano Triennale delle Azioni Positive da aggiornare entro il 31.01 di ogni anno, stimolando l'azione dei comitati unici di garanzia in quanto questo organo è chiamato anche in forza delle Linee Guida della Presidenza del Consiglio dei Ministri (rif. Direttiva 2/2019) a tenerne conto quale ambito di misurazione e valutazione della performance organizzativa.

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

A decorrere dall'aggiornamento per il triennio 2017-2019 il "Programma triennale della trasparenza e dell'integrità", in precedenza documento autonomo, costituisce parte integrante di detto piano che ha assunto la denominazione di "Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza".

Il Piano Triennale di prevenzione della corruzione è il documento previsto dall'art. 1 della Legge 190/2012 quale modalità attraverso la quale le Amministrazioni Pubbliche definiscono e comunicano alla CIVIT (ora A.N.A.C.) ed al Dipartimento della Funzione Pubblica "la valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e indicano gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio" (art. 1, comma 5).

Il Piano Triennale di prevenzione della corruzione è il documento previsto dall'art. 1 della Legge 190/2012 quale modalità attraverso la quale le Amministrazioni Pubbliche definiscono e comunicano alla CIVIT (ora A.N.A.C.) ed al Dipartimento della Funzione Pubblica "la valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e indicano gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio" (art. 1, comma 5).

La Camera di commercio di Pistoia, inoltre, alla luce degli obblighi normativi previsti dal D.Lgs. 150/2009 e delle linee guida individuate già con delibera n. 105/2010 emanata dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT, ora A.N.A.C.), ha organizzato, la giornata della legalità rinviando alla Relazione sulla Performance pubblicata sul sito camerale per ogni altro riferimento alla performance dell'ente.

7. Definizione e gestione di *standard* di qualità

L'Ente, con delibera di giunta n. 172 del 25 novembre 2014, ha adottato la Carta dei Servizi.



La realizzazione della Carta dei Servizi è avvenuta insieme alle consorelle toscane, con il coordinamento di Unioncamere Toscana. In linea con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del marzo 2004, l'Ente camerale ha scelto di indicare tutti i servizi resi all'utenza e di ricercare tra questi quelli rilevanti per la percezione della qualità, traducendoli in indicatori di qualità del servizio verificabili dall'utente stesso. La Carta dei servizi è pubblicata sul sito istituzionale della Camera di commercio all'indirizzo: (http://www.pt.camcom.it/carta_dei_servizi_e_standard_di_qualita.asp?ln=&idtema=1&page=informazioni&index=1&idtemacat=1&idcategoria=6068).

Si suggerisce di provvedere all'aggiornamento della stessa dopo la conclusione e la definizione degli standard di servizio della nuova Camera che accorpa le cessate Camere di Pistoia e Prato.

8. Coinvolgimento degli Stakeholder

La sezione in oggetto fa riferimento all'analisi dei rapporti con gli Stakeholder interni ed esterni in relazione all'effettivo coinvolgimento degli stessi nello sviluppo delle principali attività del ciclo di gestione della performance.

La Camera di Commercio di Pistoia, anche nel 2018, ha cercato un diretto coinvolgimento con gli Stakeholder. In fase di predisposizione della Relazione Previsionale e Programmatica i principali stakeholder vengono coinvolti attraverso incontri tra i loro rappresentanti e il Segretario Generale e i responsabili delle posizioni organizzative della Promozione economica.

Per quanto riguarda gli stakeholder interni, il coinvolgimento si concretizza negli incontri/rapporti effettuati con responsabili e personale per comprendere con loro il contesto di riferimento e raccogliere informazioni utili per la definizione degli obiettivi.

9. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

In questa sezione l'OIV sintetizza le modalità attraverso le quali sono state effettuate le attività di verifica (esame documentazione, interviste con dipendenti o dirigenti, riunioni, ecc).

L'OIV ha proseguito nella sua attività di supervisione e di supporto allo sviluppo efficace del Ciclo di gestione della performance. Con riferimento agli obblighi di trasparenza l'OIV ha verificato costantemente il progressivo adeguamento alla nuova normativa, redigendo le attestazioni richieste dall'ANAC. L'attività è stata svolta attraverso incontri presso la sede camerale, confronti telefonici ed e-mail.

La validazione della Relazione sulla *performance* da parte dell'OIV, prevista dall'art. 14, comma 4, lettera c), del D.Lgs. n. 150/2009, la validazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi ed il



supporto agli Organi di indirizzo nel processo di valutazione del Segretario Generale, rappresentano gli step conclusivi del processo di verifica per l'anno 2018.

10. Proposte di miglioramento del sistema di valutazione

L'attività di monitoraggio condotta dall'OIV ha riguardato un'analisi a 360 gradi degli adempimenti realizzati dalla Camera di commercio di Pistoia in tema di Ciclo di gestione della performance. Nel complesso l'OIV esprime un giudizio complessivamente positivo sui risultati raggiunti dalla Camera di commercio.

Allegati

Allegato 1 estratto dalla Delibera Civit 23/2013

Siena, 6/10/2019

Dott. Alessandro Bacci

A. Performance organizzativa

A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Altro <u>monitoraggio intermedio al 30 settembre e finale al 31 dicembre</u>
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <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 checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input checked="" 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 corsod'anno

B. Performance individuale

B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?

	personale in servizi (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	_ _ 0 1	_ _ 0 1	<input checked="" 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%
Non dirigenti	_ _ 4 6	_ _ 0 8 * 7 PO +CG (al 31.12 6 PO).	<input checked="" 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**C. Processo di attuazione del ciclo della performance
Struttura Tecnica Permanente (STP)**

C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) _ 0 1
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali? Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche? Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	(valore assoluto) _ _ _ _ _ _ _ _ _
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 ⁴) Costo di eventuali consulenze Altri costi diretti annui Costi generali annui imputati alla STP	 _ _ _ _ 1 0 0 0 0 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico- gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico- gestionale <input checked="" 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 Informativi**

<p>D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?</p>	<p align="right"> 0 1 </p>																																
<p>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.</p>																																	
<p>D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione</p> <p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali</p> <p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche</p> <p><input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____</p> <p><input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche (specificare quali) _____</p>																																
<p>D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema di contabilità generale</p> <p>Sistema di contabilità analitica</p> <p>Protocollo informatico</p> <p>Service personale del Tesoro (SPT)</p> <p>Sistema informatico di gestione del personale</p> <p>Altrosistema, _____</p> <p>Altrosistema, _____</p> <p>Altrosistema, _____</p>	<table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th align="center">Automatica</th> <th align="center">Manuale</th> <th align="center">Nessuna</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Automatica	Manuale	Nessuna		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Automatica	Manuale	Nessuna																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
<p>D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema informatico di Controllo strategico</p> <p>Altrosistema, _____</p> <p>Altrosistema, _____</p>	<table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th align="center">Automatica</th> <th align="center">Manuale</th> <th align="center">Nessuna</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Automatica	Manuale	Nessuna		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
	Automatica	Manuale	Nessuna																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																														
	<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	<u>Risorse dedicate all'internazionalizzazione del territorio prenotate/Risorse dedicate all'internazionalizzazione del territorio stanziare</u>	<u>Livello di qualità delle conciliazioni gestite – N. procedure concluse con esito positivo / N. procedure concluse</u>
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"/>
Altrosistema, _____	<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 pubblicazione⁵

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 enticompilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

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 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 (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/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

Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito - PUBBLICAMERA <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
----------------------------	--	--	---	--

Dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <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 type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input checked="" type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/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
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<input checked="" 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 (specificare)	<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) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

Bandi concorso di	<input checked="" 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 (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<input type="checkbox"/> Archiviocartaceo <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 (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/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 gara e contratti	<input checked="" 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 (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/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
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 (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

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 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	<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 comunicazione (laddove presente)	<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 gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input 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 type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale) – TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input 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

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
	Si/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	No	
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	Si	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	Si	Modulo accesso civico
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	No	
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	Si	
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"/> Si – Sistemi di qualità e Carta dei Servizi <input type="checkbox"/> No	
F.2. (se si a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input checked="" type="checkbox"/> Si, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Si, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Si, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No	
F.3. (se si 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 checked="" type="checkbox"/> Si, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Si, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Si, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No	
F.4. (se si a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Si, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Si, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	

ATTESTAZIONE DI CONFORMITA'

(ai sensi dell'art. 22, comma 1 e 2, D.Lgs n.82/2005)

Il sottoscritto Brunella Seghieri, ai sensi dell'art. 22, comma 2, D. Lgs. N. 82/2005, attesta che il documento informatico che precede, formato da n.ro 23 pagine (ventitre) e' conforme al documento analogico originale da cui e' tratto che e' detenuto presso gli archivi dell'Ufficio.

Postazione 1856 - SEGRETERIA GENERALE E URP

CCIAA_PISTOIA

Brunella Seghieri