

RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO 2024 (annualità e ciclo performance 2023)

Indice

1) PREMESSA	3
2) VALUTAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE CAMERALE	3
3) TRASPARENZA.....	6
4) CONTROLLI INTERNI E CONTROLLO DI GESTIONE	8
5) AZIONI DI MIGLIORAMENTO.....	9

1) PREMESSA

La Relazione sul funzionamento complessivo prevista dall'art. 14, c. 4, lett. a), d.lgs. n. 150/2009 è finalizzata a fornire una valutazione d'insieme sul funzionamento del ciclo della performance e del sistema di valutazione, sul sistema per la trasparenza e integrità e sui controlli interni, oltre che ad individuare eventuali elementi utili ad indirizzare l'Ente verso il miglioramento continuo dei vari aspetti oggetto di indagine.

La relazione, come previsto dalle norme, prende in considerazione l'annualità precedente, da ciò deriva che con riferimento a uno dei temi oggetto di indagine, il ciclo della performance, a causa dello sfalsamento temporale tra ciclo e anno solare, i documenti esaminati non siano tutti attinenti lo stesso ciclo: ad esempio, verranno esaminati il PIAO 2023, il monitoraggio degli obiettivi 2023 e la rendicontazione della performance esaminata sarà quella relativa al 2022.

Un'altra premessa deve essere fatta in merito alla struttura data al documento: per quanto riguarda l'analisi circa il ciclo della performance, l'Organismo Indipendente di Valutazione ha utilizzato, con il supporto tecnico del controllo di gestione dell'Ente camerale, il "tool" che Unioncamere ha messo a disposizione degli OIV al fine di creare un sistema e disporre di dati omogenei e quindi confrontabili.

La Relazione, quindi, per quanto riguarda il tema suddetto, è stata impostata in conformità alle sezioni del "tool" e fa riferimento principalmente ai dati e alle informazioni richieste dallo stesso, integrati dalle opportune valutazioni e precisazioni.

In ultimo, si evidenzia che nelle diverse sezioni della Relazione, oltre alla verifica dello stato dell'arte, l'OIV ha fatto riferimento alle azioni correttive e ai suggerimenti già emersi e condivisi in corso d'anno con le figure di riferimento dell'Ente.

2) VALUTAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE CAMERALE

La presente sezione è finalizzata a fornire una valutazione complessiva dello stato dell'arte in merito al Ciclo della performance.

Come sopra detto, si è utilizzato il "tool" di Unioncamere, ovvero una sorta di questionario le cui domande hanno un set di possibili risposte che evidenziano un livello più o meno "compliant", da cui derivano diversi punteggi. Il tool quindi restituisce una sorta di "pagella" dell'Ente tramite la quale si ha anche la possibilità di monitorare nel tempo l'evoluzione del sistema e confrontare la realtà dell'Ente con quella di altre Camere, considerato che il sistema restituisce anche un dato medio nazionale.

E' corretto, tuttavia, sottolineare che i valori restituiti dal questionario devono essere presi in considerazione per il loro valore "segnalatico", e non come valori di portata "assoluta", in considerazione del fatto che le risposte prestabilite non sempre sono perfettamente coerenti con il contesto del singolo Ente.

Premesso quanto sopra, si rileva che l'Ente presenta una buona aderenza alle disposizioni e l'esame dello "storico" dimostra anche un progressivo miglioramento nella suddetta aderenza (si veda in allegato il grafico con i dati di sintesi).

		Punteggio CCIAA 2021	Punteggio CCIAA 2022	Punteggio CCIAA 2023	Punteggio CCIAA 2024
I	I Pianificazione	62,5%	78,9%	79,5%	84,4%
III	II Misurazione e valutazione	66,7%	73,3%	93,3%	93,3%
III	III Performance individuale	63,9%	72,2%	72,2%	72,2%
IV	IV Rendicontazione	46,7%	70,0%	63,3%	70,0%
SMVP	SMVP Sistema di misurazione e valutazione Aspetti generali	80,8%	80,8%	85,5%	85,4%
P	P Piano della performance - PIAO	76,7%	73,3%	71,1%	84,4%
R	R Relazione sulla performance	78,0%	81,0%	94,4%	100%

		67,9%	75,7%	79,9%	84,4%
--	--	-------	-------	-------	-------

Entrando nello specifico:

- I. Pianificazione. Gli elementi che hanno fatto ulteriormente aumentare il punteggio sono legati al fatto che è aumentato il coinvolgimento degli stakeholder nella definizione dei target e anche sulla condivisione interna si è registrato un maggiore effort. Con riferimento al primo punto, l'OIV in merito sottolinea che dai colloqui con il Segretario Generale è emersa in più occasioni la tensione verso un maggior coinvolgimento degli organi politici nella definizione delle priorità e nella precisazione degli obiettivi strategici ma anche la ricerca di forme di partecipazione nell'ambito delle Consulte territoriali che portano la voce delle imprese all'interno del processo decisionale. Con riferimento al secondo punto, l'OIV rileva come il tema degli obiettivi sia stato ben focalizzato e valorizzato dal Segretario Generale. Nel mese di maggio, ad esempio, il meeting periodico della dirigenza e delle posizioni organizzative è stato dedicato proprio agli obiettivi del Piao e alla pianificazione operativa per l'anno. Si rileva anche che la Camera ha incluso correttamente nella pianificazione della performance molti degli obiettivi comuni del sistema camerale.

Gli elementi invece ormai consolidati che contribuiscono anche per il 2023 al punteggio positivo sono

- modalità di individuazione obiettivi, indicatori, target basate su confronto tra i vertici e gli uffici
- obiettivi, indicatori, target definiti in maniera sfidante, fermo restando che questo rimane uno dei fattori chiave di tutto il sistema, per la Camera di commercio come per tutti gli enti, e che deve pertanto essere considerato un fronte che ha sempre margini di miglioramento, soprattutto con riferimento ad alcuni servizi
- utilizzo di analisi di contesto interno/esterno, di report del cdg e di relazione della performance dell'anno precedente
- equilibrio tra continuità pluriennale degli obiettivi e necessario grado di innovatività in relazione ai mutamenti di contesto
- target definiti in maniera puntuale e generalmente di tipo quantitativo
- utilizzo di indicatori di tipologie diverse (risorse, efficacia, efficienza, qualità, impatto, booleani, data), con utilizzo sempre più ridotto nel tempo di indicatori booleani o legati allo svolgimento di attività e incremento di indicatori di impatto
- frequente ricorso a più indicatori negli obiettivi strategici, anche se non frequentemente fanno capo a più dimensioni
- target definiti in modo da determinare significativi miglioramenti nei servizi, utilizzo delle serie storiche, utilizzo di dati di benchmark
- ricorso a obiettivi trasversali cui concorrono più unità organizzative, come nel caso dell'obiettivo relativo alla Transizione Burocratica (derivante da un obiettivo comune del sistema camerale) cui concorrevano sia unità dei Servizi Anagrafici che dei Servizi Promozionali.

Un punto debole è rappresentato dal fatto che tra gli elementi tenuti in considerazione in sede di pianificazione poco rileva l'analisi effettiva dei bisogni dell'utenza. Si segnala infine che nel "tool" il punteggio risente negativamente del fatto che gli obiettivi operativi non hanno contribuito al grado di raggiungimento degli obiettivi strategici, i quali sono stati misurati solo in base a propri indicatori, opzione che l'OIV invece valuta come coerente. In merito si evidenzia che l'Ente ha fatto in merito una ben precisa scelta "di campo", cambiando rotta rispetto al passato quando il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici era determinato dal contributo congiunto sia degli obiettivi operativi sottostanti sia degli indicatori a essi afferenti.

- II. Misurazione e valutazione. Si conferma la valutazione positiva dell'anno precedente, che deriva dai seguenti elementi:

- per il processo di raccolta delle misure ci si avvale di un applicativo che consente di acquisire le misure in maniera guidata
- si fa riferimento a fonti certificate, quali banche dati
- viene realizzato almeno un monitoraggio intermedio (infrannuale) e le risultanze contenute nei Report - oltre a essere oggetto di confronto con i referenti interni, l'OIV e la Giunta - vengono utilizzate per intervenire su eventuali gap rilevati
- non si rileva appiattimento: accanto a obiettivi e indicatori pienamente raggiunti, ce ne sono un numero significativo che presentano dei margini di miglioramento
- esiste una fase di valutazione strutturata, distinta dalla fase di misurazione
- nella valutazione sono coinvolti il Segretario, Dirigenti e PO, la Giunta, oltre all'OIV
- i momenti di misurazione e valutazione avvengono in maniera tempestiva

Secondo i criteri fissati nel "tool" l'area di miglioramento per questa fase si identifica nella raccolta delle misure elementari, che dovrebbe contemplare un "flusso strutturato di rilevazione e validazione". Dal punto di vista dell'OIV ciò rappresenta un elemento di interesse che però, anche data la dimensione dell'Ente, non ha finora generato problematiche. E' invece auspicabile che l'Ente prosegua nel percorso di coinvolgimento della Giunta e degli stakeholder nella fase di valutazione. Si apprezza anche per il 2023 il lavoro di sensibilizzazione svolto dall'ufficio controllo di gestione sulla qualità dei dati utilizzati in sede di monitoraggio e rendicontazione.

III. Performance individuale. Si conferma la valutazione positiva dell'anno precedente, che deriva dai seguenti elementi:

- le diverse componenti che contribuiscono alla performance individuale sono state determinate in modo che la componente risultati abbia un peso crescente per le categorie più elevate
- gli obiettivi individuali sono attribuiti solo al personale che ha compiti direttivi o di coordinamento
- al personale vengono chiariti anche con l'ausilio di un prospetto di riepilogo gli obiettivi sui quali insiste la performance dell'Unità organizzativa di appartenenza e, quindi, verso i quali il loro impegno deve essere orientato
- è stato definito un dizionario dei fattori di valutazione

I punti deboli continuano a essere quelli legati alla "comunicazione" in merito ai comportamenti attesi, sia in fase di attribuzione che di rendicontazione, e allo sfruttamento delle potenzialità legate alle risultanze della valutazione e il fatto che le risultanze della valutazione individuale vengano utilizzate di fatto solo per l'attribuzione della retribuzione accessoria.

IV. Rendicontazione. Si è registrato un miglioramento rispetto all'anno precedente con riferimento alla tempestività ed efficacia nella gestione delle rilevazioni nazionali di sistema (Osservatorio Servizi e Bilanci, Costi dei processi Kronos): nel 2023 l'item è infatti stato centrato al 100%.

Gli elementi positivi "storici" sono invece riconducibili a:

- la rendicontazione è l'esito di un processo iterativo che coinvolge l'amministrazione ai diversi livelli
- per la predisposizione della Relazione sulla performance si utilizzano anche i dati già presenti nel Rapporto sui risultati
- la Relazione sul funzionamento complessivo è regolarmente predisposta come da indicazioni in materia

Il punto debole resta quello legato alle modalità di diffusione delle risultanze della Relazione sulla Performance, che possono e devono essere utilizzate per veicolare maggiormente i risultati dell'Ente. Influisce negativamente su questo punto nel "tool" anche l'assenza del Report Controllo Strategico, adempimento previsto in origine dal d.lgs. 286/1999.

V. SMVP e aspetti generali. Il sistema come già detto è costruito in modo pienamente coerente con la

normativa, e ciò fa confermare il dato positivo dell'anno precedente. Rappresentano ancora punti deboli: gli aggiornamenti, che dovrebbero essere comunque fatti annualmente, e la valutazione partecipativa che nel Sistema è prevista, ma non ha ancora visto una concreta attuazione. Sono comunque elementi positivi e ormai consolidati:

- nel SMVP è esplicitata la periodicità del monitoraggio intermedio, viene indicato il livello organizzativo rispetto al quale si effettua il calcolo della performance organizzativa e i pesi assunti dalla performance di ente, di unità e i comportamenti e viene riportata la scala di valutazione dei comportamenti
- il SMVP è coerente con le Linee guida Unioncamere e del DFP
- il ruolo dell'OIV è connotato correttamente
- il commitment è significativo e viene garantito un impegno congruo sul ciclo della performance in relazione ai vincoli complessivi dell'organico

VI. PIAO. L'Ente ha senz'altro recepito nella sostanza lo spirito della normativa lavorando nel modo corretto alla definizione del Valore Pubblico e alla strutturazione del Piano secondo i nuovi schemi e le nuove logiche. I termini di approvazione e pubblicazione sono stati rispettati. Gli altri elementi di dettaglio che contribuiscono a una valutazione positiva per l'anno 2023 sono:

- nella prospettazione degli Obiettivi strategici e operativi del Piano sono forniti tutti gli elementi informativi necessari (fonti, algoritmi, baseline, target ben specificati e distinti dagli algoritmi)
- sono indicate le unità organizzative di riferimento
- i vari ambiti/temi sono integrati tra loro
- è stato creato un gruppo di lavoro tra i referenti che presidiano i vari temi (il gruppo di lavoro ha visto, come già nel 2022, la collaborazione soprattutto tra ufficio Sviluppo Organizzativo, ufficio Supporto RPCT, Servizio Risorse Umane, Bilancio e Contabilità e Servizio Acquisti, Patrimonio e Servizi Logistici).
- il Piano è coerente con le Linee Guida di riferimento.

L'OIV invita a lavorare sulla "fruibilità" del documento, che rimane un documento molto corposo, valutando eventualmente una strutturazione diversa o l'utilizzo di strumenti diversi come infografiche o slides di sintesi e anche sulla numerosità degli obiettivi, sebbene si tratti di un tema già molto discusso negli anni all'interno dell'Ente e su cui vi è senz'altro consapevolezza.

VII. Relazione sulla Performance. Oltre al miglioramento nella tempistica si registra che è stata data evidenza anche alla misurazione dei risultati, non solo alla valutazione, con un miglioramento quindi a livello "informativo". Quello che è stato in passato un punto debole, la necessaria sintesi dei risultati raggiunti, utile per far conoscere in maniera efficace le principali risultanze della performance, con la Relazione 2022, approvata e pubblicata a giugno 2023, si può ritenere superato: è infatti presente una buona sintesi corredata di dati ed esempi. Gli altri elementi che contribuiscono alla valutazione positiva per il 2023, come anche già nell'anno precedente, sono:

- la Relazione è stata approvata e pubblicata rispettando le tempistiche ed è stato lasciato all'OIV un tempo congruo per fare le necessarie valutazioni
- la Relazione contiene un'adeguata analisi di contesto ed è presente la rendicontazione di tutti gli Obiettivi strategici e operativi presenti nel Piano corrispondente
- viene data evidenza separata alle risultanze della misurazione e della valutazione per ognuno degli obiettivi e in caso di scostamenti viene riportata una nota che spiega il gap
- la Relazione è coerente con le Linee Guida di riferimento.

3) TRASPARENZA

L'OIV è chiamato in questa sede ad esprimersi anche sul "sistema" per la gestione della trasparenza e integrità, ovvero sulle regole fissate all'interno dell'Ente e sull'applicazione delle stesse, con particolare

riferimento alla pubblicazione dei dati. Anche in questo caso la verifica si focalizza principalmente sull'esercizio precedente, senza escludere tuttavia il periodo più recente, laddove sussistano in tale periodo elementi significativi da prendere in considerazione.

Gli strumenti previsti dall'ordinamento per dare concreta applicazione alla Trasparenza sono principalmente gli obblighi di pubblicità ed il diritto di accesso: la pubblicità si sostanzia in una serie di obblighi di informazione, cui l'amministrazione è tenuta a beneficio di tutti, l'accesso consiste nel riconoscere al singolo il diritto di ottenere l'ostensione di atti da parte della pubblica amministrazione. Grazie a questi istituti, introdotti dal d.lgs. n. 150/2009 e dal d.lgs. n. 33/2013 (il "decreto trasparenza"), come modificato dal d.lgs. n. 97/2016, la trasparenza amministrativa ha conquistato importanti spazi, spazi che negli ultimi anni sono stati riportati nell'alveo della prevenzione della corruzione, essendo stata sempre più riconosciuta alla trasparenza la valenza di strumento per il contrasto all'illegalità nella P.A. La brevissima premessa di cui sopra introduce le verifiche svolte.

Piano per la prevenzione della corruzione e della trasparenza. Correttamente la CCIAA Riviere di Liguria ha implementato, alla luce di quanto sopra detto, un sistema che vede una stretta interconnessione tra trasparenza e prevenzione della corruzione. Lo strumento centrale è il Piano, che nel 2023 è stato approvato nell'ambito del PIAO (delibera Giunta camerale n. 15 del 7/3/2023), il quale contiene al suo interno la sezione 3.3 Rischi corruttivi e trasparenza, a sua volta articolata come segue

- 3.3.1 Analisi del contesto esterno
- 3.3.2 Analisi del contesto interno
- 3.3.3 Mappatura dei processi
- 3.3.4 Identificazione e valutazione dei rischi corruttivi
- 3.3.5 Progettazione di misure organizzative per il trattamento del rischio
- 3.3.6 Monitoraggio sull'idoneità e sull'attuazione delle misure

come da indicazioni di Unioncamere.

Responsabile della prevenzione della corruzione. La figura centrale del sistema è il responsabile della prevenzione della corruzione, preposto anche alla cura degli obblighi sulla trasparenza. Nella CCIAA Riviere di Liguria l'incarico di RPCT nel 2023 è stato ricoperto dalla Dott.ssa Donatella Persico, E.Q. Responsabile degli Affari Generali, che era stata nominata con delibera di Giunta camerale del 25 gennaio 2022.

Annualmente il responsabile deve trasmettere, all'Organismo indipendente di Valutazione ed all'organo di indirizzo politico, una relazione recante i risultati dell'attività svolta, che deve essere pubblicata nel sito web dell'amministrazione. Nella pagina dell'Area "Amministrazione Trasparente" dedicata alla prevenzione della corruzione sono presenti le Relazioni dal 2018, compresa quella relativa all'anno 2023 (adempimento da assolvere entro il 31 gennaio 2024).

Sempre in merito all'attività del responsabile, si ricorda che questi deve segnalare all'organo di indirizzo ed all'Organismo indipendente di Valutazione le disfunzioni inerenti l'attuazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione ed in materia di trasparenza, indicando, altresì, agli uffici competenti all'esercizio dell'azione disciplinare, i nominativi dei dipendenti che non hanno attuato correttamente le misure in materia di prevenzione della corruzione ed in materia di trasparenza. Ad oggi non si sono registrate segnalazioni.

Definizione degli obiettivi strategici in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza. La normativa relativa al PIAO ha consolidato la visione integrata che era stata delineata dalla Delibera ANAC n. 1028 /2017 in base alla quale alle amministrazioni era richiesto che fossero presenti obiettivi finalizzati al Piano Anticorruzione tra gli obiettivi del Piano Performance, in un'ottica di ciclo integrato.

In merito, si è rilevato che, correttamente, nel Piano degli Obiettivi di performance 2023, nell'ambito del PIAO, erano presenti obiettivi strategici, nell'ambito Gestione dei Rischi, relativi al potenziamento dell'azione in materia di prevenzione della corruzione.

Sul punto si sottolinea che è doverosa anche una verifica sui contenuti della relazione sulla performance in rapporto agli obiettivi inerenti alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza: tale verifica con riferimento alla Relazione sulla Performance 2022 ha avuto esito positivo.

Obblighi di pubblicazione. Nel PIAO è contenuto un prospetto analitico in cui per ogni obbligo sono indicate anche le figure preposte all'inserimento e alla pubblicazione. Il documento individua puntualmente per ogni tipologia di documento da pubblicare ai sensi del D.Lgs.n.33/2013 tempistiche, responsabile della predisposizione e figura responsabile della pubblicazione.

Il sistema si basa sostanzialmente sul decentramento dell'obbligo in capo alle figure che detengono le informazioni oggetto di pubblicazione che devono garantire la tempestiva e regolare pubblicazione, con monitoraggi da parte del RPCT e il presidio dell'adempimento è in capo al RPCT: l'art.43 del D.Lgs.n.33/2013 stabilisce che lo stesso controlli l'adempimento degli obblighi di pubblicazione da parte dell'amministrazione, assicurando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate, segnalando all'organo di indirizzo politico, all'OIV, all'Anac e, nei casi più gravi, all'ufficio disciplina, i casi di mancato, parziale o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione.

A quanto riferito circa la figura del RPCT, si aggiunge il ruolo dell'OIV sia nell'ambito della attività ordinaria sia in occasione dei monitoraggi annuali: ai sensi dell'art. 14 del D.lgs. n.150/2009, l'OIV infatti promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità.

Le ultime verifiche sono state svolte dall'OIV con riferimento al 30 giugno e al 30 novembre 2023.

In relazione alle suddette verifiche si evidenzia che nell'anno sono intervenute importanti novità in relazione alle modifiche di cui all'Allegato 9 del PNA 2022 e nuove indicazioni nell'esposizione dei dati da parte delle Amministrazioni in materia di bandi di gare, oltre a nuove modalità per gli OIV per assolvere alle attestazioni sugli obblighi di pubblicazione nei confronti di ANAC (Delibera Anac n. 203 del 17 maggio 2023 e Comunicato del Presidente del 17 luglio 2023).

L'Amministrazione ha lavorato con grande puntualità per assolvere ai nuovi adempimenti in un contesto in cui la normativa ha visto un'evoluzione significativa che ha richiesto anche profonde modifiche a livello di flussi organizzativi e informatici.

Alla luce di quanto detto, la valutazione su strumenti e modalità operative definite ai fini dell'alimentazione delle pagine di Amministrazione Trasparente è pienamente positiva.

4) CONTROLLI INTERNI E CONTROLLO DI GESTIONE

I controlli interni alle Pubbliche Amministrazioni, originariamente disciplinati dal d. lgs. 286/1999, sono oggi di fatto regolati dal decreto n. 150/2009. In merito all'applicazione all'interno dell'Ente camerale del quadro normativo così disciplinato, il giudizio è complessivamente di adeguatezza. Segue una sintesi per punti di quanto l'OIV ha rilevato sul tema in oggetto, con riferimento specificamente all'anno 2023..

Controllo di regolarità amministrativa e contabile. Il controllo è garantito dal Servizio Bilancio, Contabilità e Finanza e dal Collegio dei revisori contabili, oltre che dai dirigenti responsabili di area. Attraverso questo tipo di controllo viene assicurato il regolare andamento della gestione finanziaria, contabile e patrimoniale e la regolarità degli atti, in una logica prettamente pubblicistica.

Controllo di gestione. All'interno dell'Ente, tale tipologia di controllo, che è volto, come anche previsto nel DPR 254/2005 "Regolamento di contabilità delle Camere di Commercio", alla misurazione dell'efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, in relazione ai programmi ed alle risorse destinate al loro perseguimento, è garantito dall'Ufficio Sviluppo Organizzativo, nell'ambito del Servizio Sviluppo Organizzativo e Sistemi Informativi, alle dirette dipendenze del Segretario Generale. A questo tipo di verifica si è di fatto abbinato il controllo nel perseguimento degli obiettivi di performance, a seguito della Riforma Brunetta. Le attività principali attraverso cui l'ufficio concorre alle finalità del controllo di gestione, con una logica di tipo aziendale, sono:

- la verifica in itinere degli obiettivi del Piano Performance (al fine del monitoraggio da parte dell'OIV),
- la verifica a consuntivo degli obiettivi del Piano Performance (al fine della misurazione e valutazione dei risultati nell'ambito della Relazione sulla Performance),
- il monitoraggio degli indicatori di efficacia/efficienza/qualità/struttura (benchmarking in ambito sistema camerale),
- il calcolo dei costi e ricavi per processo,

- il monitoraggio sulla customer satisfaction.

Valutazione e controllo strategico. Alla luce delle disposizioni dell'art. 14 del D. Lgs. 150/2009, che ha novellato le responsabilità sulla valutazione e controllo strategico definite originariamente nell'ambito del decreto 286/99, è l'OIV che presidia la congruenza degli obiettivi strategici in fase di pianificazione, nonché la valutazione circa le scelte operative effettuate e le risorse umane, finanziarie e materiali assegnate, da cui discendono le eventuali responsabilità per la mancata o parziale attuazione. Nell'ambito dell'incarico in essere, l'OIV svolge tale tipo di attività dando un contributo alla redazione del Piano della Performance, oggi all'interno del PIAO, e valutando i risultati della performance, nell'ambito della Relazione sulla Performance, come anche più sopra evidenziato.

Valutazione del personale, l'ultimo dei "controlli" previsto dal D. Lgs. 286/99. Tale forma di controllo, originariamente prevista dal D. Lgs. 286 solo per il personale dirigenziale, è realizzata all'interno dell'Ente secondo le regole e le modalità operative che lo stesso si è dato con il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance. Il Sistema, aggiornato l'ultima volta a dicembre 2019, è attualmente in fase di revisione con lo scopo di assicurare una ancora maggiore "compliance" rispetto alle indicazioni del D. Lgs. 74/17 e, soprattutto, al fine di recepire le indicazioni diffuse da Unioncamere per dare omogeneità ai sistemi adottati da tutte le Camere. Le procedure adottate prevedono, correttamente, il coinvolgimento diretto dell'OIV per quanto riguarda la valutazione di Segretario Generale e dirigenti, mentre ai dirigenti spetta la valutazione di Posizioni Organizzative – oggi Elevate Qualificazioni - e personale.

5) AZIONI DI MIGLIORAMENTO

In questa sezione, alla luce di quanto sopra illustrato, vengono messe in evidenza alcune azioni di miglioramento che l'OIV ritiene di suggerire in via prioritaria.

Nella Relazione sul funzionamento complessivo riferita all'esercizio 2022, l'OIV aveva già espresso apprezzamento in merito al processo avviato dal nuovo Segretario Generale in termini di cultura organizzativa, processo che coinvolge anche la performance, vista come strumento di crescita dell'organizzazione. Fatta questa premessa, le indicazioni possono essere sintetizzate come di seguito.

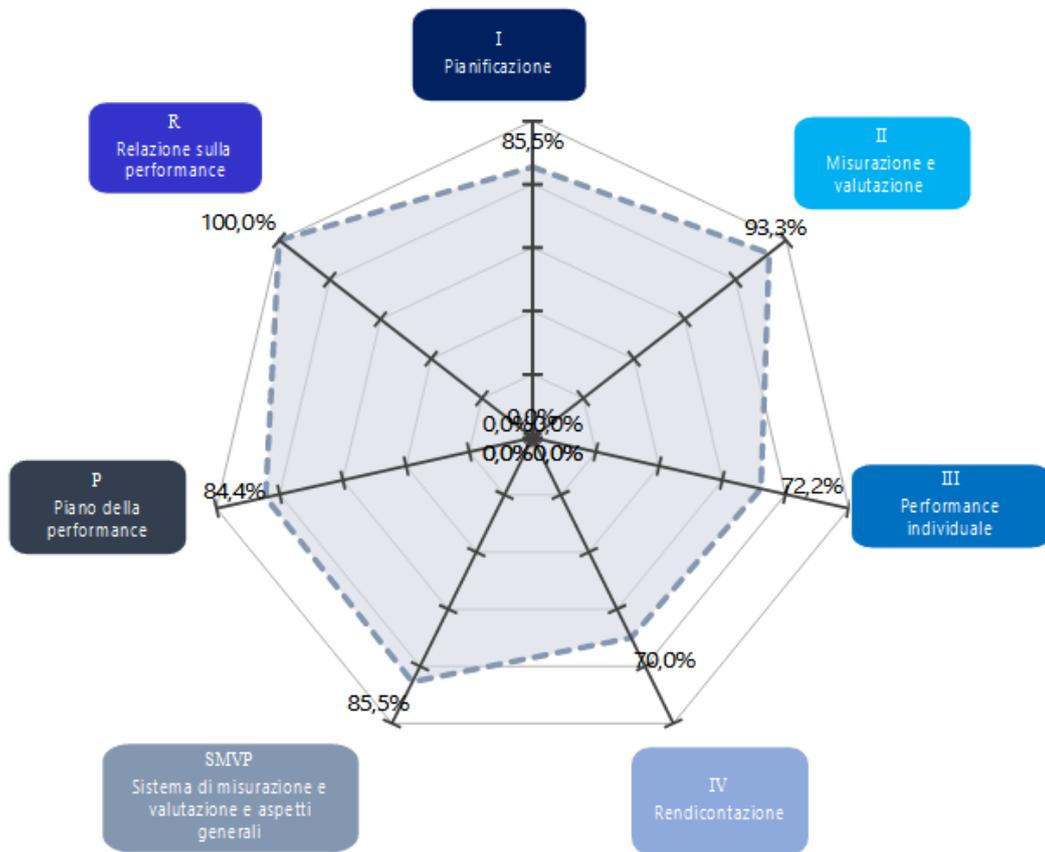
- Per quanto riguarda la definizione di indicatori e target sebbene parecchi progressi siano stati nel tempo compiuti, occorre ancora investire nell'analisi del contesto, nel coinvolgimento degli stakeholders e nell'ascolto delle esigenze dell'utenza, soprattutto con riferimento agli indicatori di impatto. Con riferimento al PIAO si invita a sviluppare il collegamento con le voci del valore pubblico individuate.
- Per quanto riguarda la struttura del PIAO, lo stesso è correttamente impostato e implementato; si suggerisce tuttavia, in prospettiva, una maggiore connessione tra la sezione 3 "Valore pubblico, Performance e Anticorruzione" e la sezione 4 "Organizzazione e capitale umano" per evidenziare maggiormente la finalizzazione delle azioni di sviluppo del capitale umano e dell'organizzazione rispetto agli obiettivi da raggiungere.
- Per quanto riguarda la parte relativa al "portafoglio servizi", è necessario proseguire con la costruzione di un sistema per la qualità dei servizi, ambito in cui ha un ruolo rilevante l'utilizzo del benchmarking del sistema camerale, che, anche se ancora in fase di consolidamento, deve rappresentare obbligatoriamente un punto di riferimento. Di pari passo deve andare il tema "customer satisfaction": i meccanismi per il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti non sono ancora perfettamente a regime anche se oggi esiste un sistema strutturato.
- Il SMVP contiene un modello di valutazione partecipativa, ma lo stesso non è ancora a regime. Il documento è oggi in fase di revisione: vi è una proposta all'attenzione del Segretario che deve ancora essere valutata.
- In merito al tema performance individuale, si invita a porre attenzione agli item evidenziati nella direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione del novembre scorso "Nuove indicazioni in materia di misurazione e di valutazione della performance individuale" e in particolare a quello

della leadership. La direttiva, si ricorda, stabilisce che ogni amministrazione preveda, nell'ambito dei rispettivi sistemi, che uno dei principali fattori di valutazione sia la capacità di esercitare adeguatamente la "leadership", capacità che nella direttiva viene declinata soprattutto in relazione alla motivazione del personale.

- Con riferimento alla rendicontazione, infine, considerato che l'immagine e la reputazione dell'Ente sono riconosciute come un valore e che la comunicazione è vista come veicolo delle stesse, si invita a inserire nei flussi di comunicazione verso l'esterno anche le risultanze della Relazione sulla Performance.

Milano, 30/4/2024

L'OIV
Dott.ssa Elisabetta Cattini



e Integra - Tool Autovalutazione - Riepilogo risultati