

## RELAZIONE

**Funzionamento complessivo del Sistema di Misurazione, Valutazione, Trasparenza e Integrità dei Controlli Interni e Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità.**

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

**ANNO 2017**

## INDICE

Presentazione .....	3
A. Performance organizzativa .....	4
B. Performance individuale .....	6
C. Processo di attuazione del ciclo della performance (Fasi, tempi e soggetti coinvolti) .....	8
D. Infrastruttura di supporto .....	9
E. Sistemi informativi ed informatici a supporto dell'attuazione del II Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione .....	10
F. Definizione e gestione di standard di qualità .....	11
G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione.....	11
H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'Organismo di valutazione.....	11

## Presentazione

L'Organismo Indipendente di Valutazione riferisce sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza, Integrità dei controlli interni della Camera di Commercio di Cosenza con riferimento al D. Lgs. n. 150/2009 e al protocollo stipulato tra CIVIT e Unioncamere, anche con la formulazione della presente Relazione.

La presente Relazione si fonda su una ampia e aggiornata documentazione analizzata sulla base delle Delibere ANAC (già CIVIT), in particolare le Delibere n. 4 del 2012, n. 6 del 2013 e n. 23 del 2013 e sull'analisi per ambiti preordinati:

- Performance organizzativa
- Performance individuale
- Processo di attuazione del Ciclo della performance
- Infrastrutture di supporto
- Sistemi informatici ed informatici a supporto dell'Attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e rispetto degli obblighi di pubblicazione
- Definizione e gestione degli standard di qualità
- Utilizzo dei Risultati del Sistema di misurazione e valutazione
- Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV.

La Delibera n. 23/2013, comprende n. 2 allegati:

- Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente (**Anno 2016**).
- Allegato 2: Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso (**Anno 2017**).

In particolare, l'**allegato 1** permette all'OIV di fornire, in modo strutturato, elementi e dati a supporto delle valutazioni espresse, con specifico riferimento agli ambiti su elencati.

## A. Performance organizzativa

La soluzione adottata dalla Camera di Commercio di Cosenza ai fini della misurazione e valutazione delle proprie performance è caratterizzata dall'utilizzo del metodo della **Balanced Score Card (BSC)**, sistema di gestione e misurazione delle performance di tipo multidimensionale, basato essenzialmente su quattro prospettive strategiche delineate in una mappa che, a cascata, sviluppa le priorità e gli obiettivi ad esse correlati.

La BSC declina la strategia dell'Ente su tutta la struttura camerale in modo da responsabilizzare l'intera organizzazione nel perseguimento degli obiettivi secondo quattro prospettive:

- il **Tessuto economico locale e territorio**, per soddisfarne gli interessi;
- i **Processi Interni e la Qualità** per migliorare la missione dell'Ente;
- l'**Apprendimento e la Crescita** per innovare continuamente;
- l'**Economia e la Finanza** per utilizzare meglio le risorse e realizzare gli obiettivi.

La metodologia del Ciclo prevede di sviluppare a cascata specifiche priorità strategiche e obiettivi correlati, definiti nel Piano Performance 2015, per come approvato con Deliberazione di Giunta n. 6 del 30.01.2015.

Le priorità strategiche individuate nel Piano delle Performance sono articolate in tre Aree e declinate in obiettivi diversi a seconda della prospettiva di riferimento.

L'Area strategica denominata "**Migliorare il posizionamento competitivo delle imprese sui mercati nazionali e internazionali**" è sviluppata sulle prospettive BSC con i seguenti obiettivi strategici:

- **Prospettiva "Tessuto economico locale e territorio"** obiettivi strategici:
  - 1.1 Migliorare le capacità competitive delle imprese.
- **Prospettiva "Processi interni e qualità"** obiettivo strategico:
  - 1.2 Innovare i servizi alle imprese
- **Prospettiva "Economico- finanziaria"** obiettivo strategico:
  - 1.3 Coinvolgere altri attori istituzionali nel finanziamento di progetti territoriali condivisi

L'Area strategica denominata "**Promuovere il posizionamento competitivo del sistema territoriale e migliorare le relazioni tra consumatori e imprese**" è sviluppata sulle prospettive BSC con i seguenti obiettivi strategici:

- **Prospettiva "Tessuto economico locale e territorio"** obiettivi strategici:
  - 2.1 Accrescere la competitività del territorio migliorandone l'attrattività

2.2 Garantire il corretto funzionamento del mercato.

- **Prospettiva “Processi interni e qualità”** obiettivo strategico:

2.3 Modernizzare i rapporti tra Camera e clienti

- **Prospettiva “Economico- finanziaria”** obiettivo strategico:

2.4 Contenere i costi e razionalizzare l’utilizzo delle risorse

L’Area strategica denominata **“Promuovere politiche integrate di sviluppo socio-economico territoriale”** è sviluppata sulle prospettive BSC con i seguenti obiettivi strategici:

- **Prospettiva “Tessuto economico locale e territorio”** obiettivo strategico:

3.1 Ampliare il ruolo della Camera come animatore delle politiche integrate di sviluppo socio-economico territoriale.

- **Prospettiva “Processi interni e qualità”** obiettivo strategico:

3.2 Orientamento all’efficienza, affidabilità, trasparenza dei processi e prevenzione della corruzione.

- **Prospettiva “Crescita e apprendimento”** obiettivo strategico:

3.3 Sviluppare capacità e competenze professionali orientate al cambiamento e alla prestazione di servizi innovativi.

- **Prospettiva “Economico- finanziaria”** obiettivo strategico:

3.4 Ricercare fonti di finanziamento da soggetti terzi per destinarle alle politiche di sviluppo e crescita socio-economica.

Il Piano della Performance si compone di una Mappa strategica, del Cruscotto di Ente e di Area, contenente la programmazione strategica, e dei Cruscotti operativi dei Servizi, contenenti la programmazione operativa, in coerenza con l’art. 10 del D.Lgs 150/2009.

I capisaldi del Sistema complessivo adottato dalla Camera con Deliberazione di Giunta n. 126 del 29.12.2011 e successivamente modificato con Determinazione commissariale n. 39 del 26.05.2014 sono:

- La **“qualità della rappresentazione della performance”**, con l’esplicitazione del processo di formulazione e articolazione degli obiettivi;

- La “**comprensibilità della rappresentazione della performance**”, con un diretto legame tra i bisogni della collettività, la missione istituzionale, le priorità politiche, le strategie, gli obiettivi e gli indicatori dell’Ente;
- La “**attendibilità della rappresentazione della performance**” con la previsione di una modalità di verifica ex-post sia della correttezza metodologica del processo di pianificazione (principi, fasi, temi e soggetti) sia del controllo dei risultati (obiettivi conseguiti, indicatori, dati informatici, giudizi di customer).

Trattasi ovviamente delle precondizioni di coerenza di cui all’art.10 del D.Lgs: 150/2009.

La performance organizzativa della Camera di Commercio di Cosenza rispetta quindi i **5 macro ambiti indicati nella delibera 104/2010 della CIVIT**:

- 1 Grado di attuazione della strategia.
- 2 Portafoglio delle attività e dei servizi.
- 3 Salute dell’amministrazione.
- 4 Impatto dell’azione amministrativa – out come.
- 5 Il confronto con le altre amministrazioni – benchmarking.

I **punti cardine** de Sistema della performance sono i seguenti:

- la misurazione dell’impatto delle politiche camerali per il territorio tramite il **controllo strategico delle spese, dei risultati, e per mezzo di indicatori di sviluppo**;
- il miglioramento della selezione e aggiornamento dei contenuti operativi tramite il **processo di pianificazione, programmazione e controllo**;
- la partecipazione amplificata verso l’esterno tramite **apertura sistematica agli stakeholder di riferimento**;
- la condivisione e partecipazione interna ai fatti organizzativi e gestionali attraverso **la costante correlazione al sistema di valutazione del personale e istituti premianti**;
- l’utilizzo di **un sistema di monitoraggio** che metta in relazione ad ogni programma/progetto/iniziativa/contributo/servizi con risorse utilizzate (input), gli output e l’efficacia prodotta in termini di cambiamento generato sui beneficiari (out come) e sul territorio (impatto), anche finalizzata alla revisione periodica dei rischi, delle opportunità e delle criticità;
- la rilevazioni di **una serie d’indicatori di controllo di gestione (cruscotto degli indicatori)** che consentono di fornire all’amministrazione informazioni utili a supportare i processi decisionali;
- **il riferimento costante alla qualità dei servizi ed alla soddisfazione dell’utenza**;
- **il convincimento ultimo che l’Ente abbia raggiunto i propri obiettivi** e che gli stessi abbiano creato valore aggiunto per il territorio.

## **B. Performance individuale**

Si passa quindi in maniera integrata e coordinata **dalla valutazione dell'organizzazione complessiva alla valutazione individuale.**

Invero, il Sistema di misurazione e valutazione, della dirigenza e a cascata del personale, dovrebbe permettere alla Camera di Cosenza di puntare alle seguenti finalità:

- **armonizzare il processo strategico ed operativo** con gli impegni e le competenze del personale;
- **collegare in un percorso logico** performance organizzativa e performance individuale;
- **condividere meglio ogni scelta strategica ed operativa** raccogliendo gli indirizzi e gli spunti della Dirigenza e dei Responsabili dei Servizi con informazioni di dettaglio nelle schede di programmazione;
- **stimolare il miglioramento costante delle performance**, rendendo comprensibile l'assegnazione degli obiettivi, i ruoli e i livelli di responsabilità;
- **correlare responsabilità, impegni e riconoscimenti** economici e di carriera;
- **definire, perseguire e valutare obiettivi** con criteri di misura, standard e tempi, al fine di poterne verificare il grado di raggiungimento nel corso dell'anno e a fine esercizio valutare i risultati;
- **comunicare agli interessati l'esito della valutazione** per una più ampia condivisione e partecipazione al miglioramento continuo.

In merito a tale punto, si sottolinea che con Deliberazione di Giunta camerale n. 48 del 20.06.2016, la Camera di Commercio ha profondamente modificato il sistema di valutazione della performance del Personale non dirigente rispetto a quanto previsto nel "Manuale Operativo per la Misurazione delle Performance" precedentemente adottato dall'ente con Deliberazione di Giunta n. 126 del 29.12.2011 e successivamente modificato con Determinazione commissariale n. 39 del 26.05.2014, rispetto al quale si erano espresse perplessità nelle Relazioni riferite agli anni 2014 e 2015.

L'attuale versione del sistema appare maggiormente coerente con gli obiettivi e la ratio del D.Lgs. n. 150/2009.

Per quanto riguarda, invece, il sistema di valutazione del personale dirigente, stante l'assenza di modifiche allo stesso, si rinvia alle considerazioni già espresse in proposito nelle citate Relazioni del 2014 e 2015.

In relazione alla sezione B dell'allegato n.1 della Delibera CVIT n. 23/2013, l'OIV si sofferma sull'assegnazione degli obiettivi individuali, sia sotto l'aspetto quantitativo (numero di persone coinvolte) sia sotto l'aspetto del processo di assegnazione degli obiettivi stessi. In particolare, rileva che la quasi totalità del personale ha ricevuto l'assegnazione degli obiettivi individuali tramite colloquio con il valutatore. Inoltre, l'analisi della documentazione fa emergere come il processo di assegnazione degli obiettivi sia stato coerente con il nuovo sistema vigente.

### **C. Processo di attuazione del ciclo della performance (Fasi, tempi e soggetti coinvolti)**

Per come evincibile dal vigente “Sistema di misurazione e valutazione della performance”, rileva che:

- A. Il funzionamento del sistema di valutazione si svolge attraverso le seguenti fasi:
1. Pianificazione Strategica.
  2. Programmazione e controllo.
  3. Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa.
  4. Valutazione della Performance Individuale.
  5. Rendicontazione.

Al centro dell'intero ciclo, quindi, si presenta la Performance, che si identifica nel contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un'entità (individuo, gruppo di individui, unità organizzativa, organizzazione, programma o politica pubblica) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi ed, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

In tal senso, quindi, la Misurazione e valutazione della Performance si estende all'intera struttura, nella sua articolazione (Ente, Aree, Uffici, ecc.)

- B. Tale sistema si articola sulla base della seguente tempistica.

Ogni cinque anni il Consiglio, su proposta della Giunta, approva il programma pluriennale.

Entro il 31 ottobre il Consiglio, su proposta della Giunta, approva la Relazione previsionale e Programmatica.

Entro il 31 gennaio di ogni anno, in collaborazione con i vertici dell'amministrazione, la Giunta approva il Piano della performance.

Sulla base degli obiettivi del Piano performance la Giunta assegna gli obiettivi al Segretario generale e questi ai Dirigenti. I dirigenti assegnano, su proposta delle Posizioni organizzative, gli obiettivi al personale.

Entro il 30/04 i dirigenti, supportati dalle Posizioni organizzative, avviano la fase di valutazione.

Entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di adozione del Piano, la Giunta definisce la Relazione sulla performance realizzata dalla struttura sulla base di una prima fase di valutazione, evidenziando i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Successivamente l'Organismo indipendente di valutazione valida la Relazione sulla performance valutando la performance organizzativa e proponendo la valutazione del raggiungimento degli obiettivi da parte del Segretario generale.



Sulla base della stessa il Segretario generale concluderà la valutazione dei Dirigenti e questi a loro volta, supportati dalle Posizioni organizzative, concluderanno la valutazione dei risultati individuali e di gruppo.

Con riferimento ai tempi della misurazione e valutazione della performance i responsabili delle varie unità organizzative dell'Ente Camerale (dirigenti e posizioni organizzative) monitorano semestralmente le attività e gli obiettivi ad essi assegnati.

In relazione a fasi e tempi, l'OIV ritiene le fasi coerenti con le finalità del sistema stesso e con la normativa.

Con specifico riferimento al ruolo dei soggetti coinvolti, il "Sistema di misurazione e valutazione della performance", a pagina 28, specifica come tali soggetti siano coerentemente inseriti nel sistema di valutazione.

Per quanto riguarda la sezione C dell'allegato n. 1 alla Delibera Civit n. 23/2013, la Camera di Commercio di Cosenza è dotata di Struttura Tecnica Permanente di Supporto, composta oggi da una unità, in seguito alla riprogettazione della struttura organizzativa adottata nel mese di marzo 2016.

#### **D. Infrastruttura di supporto**

Per Infrastrutture di supporto al Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei Controlli Interni si intende tutta la strumentazione che la Camera di Commercio di Cosenza utilizza per il Ciclo della Performance in termini di sistemi informativi ed informatici.

**Nell'allegato 1 Sezione D si focalizza l'attenzione sul Controllo di Gestione e sulla Contabilità generale ed analitica.**

L'OIV valuta adeguata la soluzione organizzativa adottata dall'amministrazione, per la quale registra tuttavia la necessità di una maggiore integrazione degli applicativi che alimentano il sistema di controllo di gestione.

Tuttavia oltre alle infrastrutture tecniche di natura contabile la Camera di Commercio di Cosenza è dotata di altri sistemi avanzati di informatizzazione delle procedure.

Quanto alla sussistenza di strumenti per la promozione delle pari opportunità, l'OIV rileva che è stato costituito nell'anno 2014 il Comitato Unico di Garanzia.

Con riferimento al benessere organizzativo, la Camera di Commercio di Cosenza ha condotto al suo interno l'indagine sul Benessere Organizzativo, riferita all'anno 2016 al fine di monitorare lo stato

di soddisfazione del personale dipendente e degli altri collaboratori ed acquisire indicazioni sulle azioni di miglioramento da adottare.

Il documento è stato predisposto utilizzando il modello di questionario approvato dall'ANAC in data 29/5/2013 (Allegato A).

L'indagine è stata articolata in quattro fasi:

- somministrazione al personale del questionario;
- immissione dei dati emersi nel sistema software sulla piattaforma dedicata "MagellanoPA";
- lettura, analisi ed elaborazione dei dati estrapolati in excel dal software;
- elaborazione della presente relazione.

Sono seguite le fasi:

- restituzione dei risultati all'OIV, al CUG e al Personale;
- pubblicazione dei risultati sul proprio sito istituzionale.

Nello sviluppo dell'indagine sul personale dipendente sono stati rispettati i seguenti principi generali:

- Anonimato della rilevazione;
- Trasparenza dei risultati.

#### **E. Sistemi informativi ed informatici a supporto dell'attuazione del II Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione**

La Camera ha adottato il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2016-2018 con Delibera di Giunta camerale n. 3 del 28.01.2016.

Alla luce degli obblighi normativi previsti dall'art. 21 della L. n. 69 dello 08.06.2009 e confermati dal D.L. 150/2009 (art.13, comma 6, lettera e), ma anche delle disposizioni del D.L. 33/2013, nonché dalle linee guida emanate dalla CIVIT, la Camera di Commercio di Cosenza ha proseguito nella gestione web della sezione "**Amministrazione Trasparente**".

Con riferimento al paragrafo 6 della Del. N. 4/2012, L'OIV rileva che la Camera ha organizzato una giornata per la trasparenza il 19 dicembre 2016. Correlata alla Programma Triennale per la trasparenza è la consapevolezza, pertanto, dell'utilità di mantenere relazioni proficue con **gli stakeholder della Camera di Cosenza** e tra questi soprattutto le associazioni di categoria, espressione del sistema delle imprese locali è correlata .

Altri soggetti sistematicamente coinvolti nelle attività camerali sono le istituzioni pubbliche e private locali, nazionali e comunitarie attraverso progetti e rapporti di collaborazione improntati al principio di corresponsabilità sui risultati e creazione di 'valore' aggiunto.

Anche l'ascolto diretto con la **Customer Satisfaction (CS)** sui servizi ha costituito oggetto di attività della Camera.

**Nella sezione E dell'allegato 1 della Delibera 23/2013, viene esplicitata la ricognizione dei sistemi informativi ed informatici nei diversi momenti del processo, dalla produzione dei dati alla pubblicazione.**

#### **F. Definizione e gestione di standard di qualità**

A luglio 2016 è stata pubblicata una nuova carta dei servizi con specifica individuazione degli standard di qualità di ciascuno di essi e l'introduzione di contenuti multimediali (filmati esplicativi, qr code, ecc.) innovativi.

**Nella sezione F dell'allegato n. 1 della Delibera n. 23/2013 sono meglio evidenziate le potenzialità e le criticità di tale importante aspetto del Piano di Performance della Camera di Cosenza.**

#### **G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione**

Dall'analisi del "Sistema di misurazione valutazione" emerge come lo stesso si caratterizza per una sorta di circolarità attraverso il meccanismo di feedback-retroazione tale che le decisioni di carattere strategico e/o operativo e i comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza possono essere orientati.

#### **H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'Organismo di valutazione**

Per tale adempimento e per la stesura della presente Relazione l'OIV ha:

- approfondito in particolare la **documentazione** inerente il Sistema di misurazione e valutazione della Performance, i Piani e i Risultati annuali di Performance, i Programmi per la trasparenza e l'integrità, e le Relazioni Previsionali e Programmatiche e di Bilancio;
- verificato le **informazioni** riportate nelle diverse sezioni dell'allegato n.1 previo esame della documentazione di riferimento e confronto con la Struttura Tecnica Permanente di supporto.

I documenti di cui sotto, in gran parte pubblicati sul sito, costituiscono la base di lavoro e di consultazione dell'O.I.V. supportato in particolare dalla Struttura Tecnica Permanente:

- Programma Pluriennale del 2015-2019
- Relazione Previsionale e Programmatica e Preventivi economici 2016
- Piano della Performance per il triennio 2016, nella versione approvata con Deliberazione di Giunta n. 24 del 05.04.2016;
- Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità;

- Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione;
- Schede di Programmazione strategica e operativa per l'anno 2016;
- Schede Obiettivi del Segretario Generale del 2016;
- Schede Obiettivi del Dirigente e Responsabili dei Servizi 2016;
- Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance;
- Stampa delle pagine inserite nella sezione "Trasparenza" del sito della Camera;
- Regolamento sui termini di conclusione dei procedimenti amministrativi;
- Organigramma e l'articolazione degli Uffici aggiornato al dicembre 2016;
- Contratto integrativo di lavoro del personale con ultimo aggiornamento;
- Codice di Comportamento.

La presente Relazione, in particolare, è correlata anche agli elementi sintetizzati nell'**allegato n. 1**, nel quale si effettua il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance dell'anno 2016;

La presente Relazione e gli allegati citati nella stessa, saranno pubblicati sul sito web della Camera di commercio, nelle rispettive sezioni di competenza, con possibili annotazioni di richiamo.

Cosenza, 13 novembre 2017

Avv. Claudia Parise