

Città metropolitana di Roma Capitale

**RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE SUL FUNZIONAMENTO
COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ
DEI CONTROLLI INTERNI**

A cura del Nucleo di Controllo Strategico

Data: 20 settembre 2021

1. PREMESSA

La presente “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. 29, comma 2, punto 3 del vigente Regolamento sull’Organizzazione degli Uffici e dei Servizi, ai sensi dell’art. 14 c.4 lettera a) e g) del D.Lgs n. 150/2009 come modificato dal Dlgs n. 74/2017 - è il risultato dell’attività di monitoraggio che il Nucleo di Controllo Strategico (Nucleo nel prosieguo) svolge sul corretto funzionamento del Ciclo di Gestione della Performance nonché sul sistema dei controlli interni, anche in ottica di miglioramento continuo dell’Ente.

La Relazione rappresenta il momento di verifica della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e delle indicazioni emanate dalla competente Autorità, per quanto applicabili, in relazione al nuovo sistema di valutazione delle amministrazioni pubbliche, anche in virtù del ruolo di controllo di prima istanza relativamente alla conformità, appropriatezza ed effettività del ciclo, attribuito al Nucleo.

Il presente documento fa riferimento all’analisi che lo scrivente Nucleo ha svolto relativamente all’attività del ciclo della performance 2019. Tuttavia, poiché il Nucleo è stato costituito in data 20/07/2020, con Decreto n. 91 del 20/07/2020, e si è formalmente insediato in data 22/07/2020, l’attività è stata svolta sulla base della documentazione trasmessa dai competenti Uffici.

L’attività del Nucleo, supportata dalla Struttura Tecnica Permanente, è finalizzata a:

- evidenziare i punti di forza, da presidiare in modo continuo;
- chiarire i punti di debolezza sui quali intervenire;
- prevedere investimenti anche in termini crescita culturale ed organizzativa.

In ossequio a quanto disposto dal D.Lgs.97/2016 - che ha modificato il D.Lgs.33/2013 - è previsto che la Relazione venga inserita in un’apposita sezione di nuova costituzione nell’area Amministrazione trasparente denominata “Controlli e rilievi sulle amministrazioni/Atti degli Organismi Indipendenti di Valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe”.

2. CICLO DELLA PERFORMANCE 2019

Nella Città Metropolitana di Roma il ciclo della performance è disciplinato dagli articoli 5 bis e 5 ter del citato Regolamento. Il regolamento, adottato con deliberazione n.1122 del 23 dicembre 2003, è stato progressivamente aggiornato, allo stato sino al 23/12/2020 e relativamente all’anno di riferimento (2019) con Decreto della Sindaca Metropolitana n. 84 del 09/08/2019.

Come espressamente indicato dal regolamento sopra richiamato, il ciclo di gestione della performance dell’Ente si sostanzia nelle seguenti fasi, coerentemente a quanto indicato altresì all’art. 4, comma 1 del Decreto Legislativo n.150 del 2009 e s.m.i.:

- a) definizione ed assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l’allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi ed ai vertici dell’Ente, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati ed agli utenti e destinatari dei servizi.

Nello specifico, per una valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e, in particolare, per esprimere una valutazione tecnico-metodologica sullo sviluppo di detta funzione all’interno del ciclo della performance dell’Ente, è necessario far riferimento:

- al Bilancio di previsione annuale e pluriennale, al Documento Unico di Programmazione, al Piano Esecutivo di Gestione e al Piano Operativo di gestione, per ciò che riguarda l'attività tipicamente di programmazione;
- ai Report trimestrali sullo stato di attuazione degli obiettivi del PEG per ciò che riguarda l'attività tipicamente di monitoraggio;
- al Report consuntivo, alle Schede di valutazione dei Direttori, alle schede di valutazione dei Dirigenti, e alle schede di valutazione del personale non Dirigente;
- al vigente CCI per personale dirigente e i successivi contratti che ne hanno sancito l'ultrattività, al vigente CCI del personale non dirigente e successivi accordi integrativi per l'utilizzo dei sistemi premianti secondocriteri di valorizzazione del merito;
- al Rendiconto sulla gestione, alla relazione al Consiglio sullo stato di attuazione dei programmi e progetti, nonché del Referto conclusivo alla Corte dei Conti, previsto dall'art 198 bis del D.lgs. 267/2000, per ciò che riguarda l'attività più tipicamente di rendicontazione sia essa rivolta agli organi di vertice dell'Ente, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati ed agli utenti e destinatari dei servizi.

Si fa presente che nell'anno 2019, l'approvazione del Bilancio di previsione avutasi in data 18 marzo 2019, e di conseguenza del Peg/Piano della performance in data 17 aprile 2019, hanno certamente influenzato il ciclo della performance.

L'approvazione del PEG avvenuta entro il primo semestre ha permesso all'Ente di effettuare un monitoraggio puntuale degli obiettivi con esso approvati per il periodo 01/01/2019 - 30/06/2019. A seguito di quanto emerso da tale monitoraggio, per l'anno in questione è stato possibile apportare variazioni al PEG: in particolare ne sono state effettuate due, che hanno avuto impatto su ben 20 obiettivi con la prima (avvenuta con Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 33 del 17/10/2019) e su 4 con la seconda (avvenuta con Deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 35 del 26/11/2019).

Come già indicato in sede di validazione della Relazione sulla performance 2019, anche in ottica di sviluppo della programmazione per i prossimi cicli della performance, il Nucleo evidenzia quanto indicato all'Art. 9 del D.Lgs. 150/2009, ovvero l'opportunità di inserire, fra gli obiettivi di performance individuale dei dirigenti, la "capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi". Si rileva che per l'anno 2019, l'Amministrazione ha applicato, seppur in minima parte, gli strumenti previsti dall'art. 19 bis del decreto legislativo 150/2009 sui sistemi di ascolto, coinvolgimento e rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, al fine di valutarne una corretta e concreta applicazione. Si apprezza, ad ogni modo, l'attenzione al tema delle indagini di qualità dei servizi offerti dall'ente, da diversificare ed orientare opportunamente sia all'utente esterno sia all'utente interno all'Amministrazione.

2.1. Performance organizzativa

A questo riguardo, l'analisi del Nucleo è stata condotta sia attraverso incontri dedicati con gli uffici competenti, svoltisi da maggio a luglio 2021, sia su base documentale, o comunque ricognitiva delle informazioni acquisite dagli uffici.

A partire da tale base documentale - e facendo riferimento a quanto previsto in particolare dall'art. 5 del D.lgs n. 150/2009 e dalle Delibere CIVIT n. 89/2009, n. 4/2012 e n. 23/2013 - il Nucleo è chiamato a:

1. per la fase di definizione degli obiettivi, esprimere una valutazione sui processi posti in essere dall'Amministrazione, verificando se sono idonei a garantirne la rispondenza con i requisiti metodologici definiti dall'art. 5 del D.Lgs. n.150/2009, tenendo in particolare conto di quanto previsto dalla Delibera CIVIT 89/2009;
2. per la fase della misurazione, esprimere una valutazione:
 - a. sull'adeguatezza dei monitoraggi intermedi posti in essere dall'Amministrazione e della qualità dei dati utilizzati, tenendo conto del loro grado di tempestività e affidabilità;
 - b. sull'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa.

Per quanto attiene alla fase di programmazione/definizione degli obiettivi si evince dal documento di programmazione che il PEG è articolato in obiettivi di portata trasversale ed obiettivi gestionali funzionali al monitoraggio della gestione dell'Ente ed al mantenimento delle buone prassi nel tempo.

Per quanto riguarda la fase di programmazione, l'Ente nel 2019 ha operato in regime di esercizio e di gestione provvisoria fino al 18.03.2021, consentendo agli Uffici dell'amministrazione di continuare a garantire l'espletamento delle funzioni istituzionali di competenza, fra cui la definizione degli obiettivi di performance dell'ente.

In data 18.03.2019 è stato adottato il Bilancio di Previsione finanziario 2019/2021 e il Documento Unicodi Programmazione (DUP) 2019-2021. Il PEG è stato approvato nel mese di aprile 2019.

In questo contesto si possono evidenziare delle opportunità di miglioramento, anche sulla base del D. Lgs. 74/2017 che evidenzia la centralità della performance organizzativa, definita dalla norma "prevalente", e il ruolo degli stakeholders, interni ed esterni, che esercitano una funzione valutativa - insieme ai dirigenti dell'ente e all'Organismo/Nucleo di Valutazione - proprio in riferimento alla performance organizzativa dell'Amministrazione.

In particolare:

- ✓ gli obiettivi operativi inseriti nel PEG potrebbero essere maggiormente collegati al miglioramento della qualità dei servizi e degli interventi dell'Ente;
 - ✓ gli obiettivi talvolta non risultano sfidanti, ma connessi allo svolgimento delle attività;
 - ✓ non è presente la valutazione partecipativa, la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni/interni è insufficiente e sbilanciata verso gli utenti interni;
 - ✓ non sono presentati eventuali indicatori di benchmarking di analoghe pubbliche amministrazioni nazionali e internazionali;
 - ✓ si rileva un cospicuo numero di indicatori di tipo binario SI/NO e l'assenza di utilizzo indicatori che abbiano come riferimento i risultati degli anni precedenti, venendo così a mancare il confronto con le tendenze della produttività dell'Amministrazione nel tempo.
- Riguardo ai 385 indicatori n. 277 sono espressi da formule matematiche e n. 108 espressi dalla

formula SI/NO.

Inoltre, si ritiene opportuno affinare la descrizione e la formulazione degli indicatori per gli obiettivi verificati e, laddove possibile, usare come riferimento i risultati ottenuti nell'anno precedente, in modo da perseguire una maggiore produttività.

Per quanto attiene alla fase di misurazione, la frequenza del monitoraggio è su base trimestrale ed è pertanto da considerarsi accettabile. La raccolta dei dati avviene tramite inserimento manuale dei dati stessi da parte dei dirigenti nel Sistema di controllo di gestione. Ai sensi dell'art. 30 del Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi, il Servizio Pianificazione e Controllo raccoglie, riclassifica e riporta le informazioni alla conoscenza dei singoli Dirigenti sotto forma di Report trimestrale di monitoraggio e di Report consuntivo annuale. Sulla base delle risultanze dei report trimestrali di monitoraggio e, quindi, sulla base degli eventuali scostamenti con i dati previsionali, i Dirigenti possono proporre una revisione degli obiettivi. Detta attività, nel corso del 2019, è stata esercitata dal secondo trimestre a causa della tardiva approvazione del PEG.

Con riferimento alla qualità dei dati utilizzati per il monitoraggio, si rileva una criticità del sistema dovuta all'inserimento manuale dei dati da parte del singolo Direttore o Dirigente.

Inoltre, non si rileva un processo di definizione a cascata degli obiettivi e indicatori, a partire da quelli del personale dirigente, per passare a quelli delle singole unità organizzative, da cui derivare conseguentemente gli obiettivi di gruppo (organizzativi) e quelli individuali.

2.2. Performance individuale

In tale sezione ci si sofferma sullo sviluppo della funzione di misurazione e valutazione della performance individuale all'interno del ciclo della performance.

In particolare, devono essere valutati i seguenti aspetti:

- la definizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target;
- la modalità di misurazione della performance individuale;
- l'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale.

In merito al *collegamento tra gli obiettivi individuali e quelli organizzativi*, alle modalità con cui è avvenuta l'assegnazione degli obiettivi individuali, al grado di utilizzo delle schede di valutazione il Nucleo rileva che - per una valutazione degli obiettivi, degli indicatori e dei target individuali - il riferimento principale è il Piano Esecutivo di Gestione (PEG). In tale documento, infatti, si trovano gli obiettivi operativi che, con valenza annuale, vengono assegnati, oltre che al Direttore Generale, anche a tutto il personale dirigente con corrispondente assegnazione di risorse.

Il PEG/Piano della performance recepisce gli indirizzi della pianificazione strategica, sviluppa la pianificazione operativa, collega obiettivi ad indicatori e target, associa obiettivi a responsabilità, è integrato nel ciclo di programmazione economico-finanziaria, è strumento di monitoraggio dei risultati conseguiti, consente di rilevare le eventuali criticità in fase di monitoraggio per l'attivazione dei necessari interventi correttivi, è oggetto di rendicontazione dei risultati conseguiti dai responsabili a cui sono stati assegnati gli obiettivi e costituisce la base per la valutazione della performance, organizzativa e individuale, collegata al sistema incentivante.

Il PEG per l'anno 2019 è costituito da n. **155** obiettivi misurati complessivamente da n. **385** indicatori di realizzo. Tali obiettivi individuali coincidono con gli obiettivi organizzativi; si ricorda che nell'art. 9 del Decreto Legislativo n. 150 del 2009 è specificato il distinguo tra le due categorie di obiettivi. Si suggerisce di distinguere in modo chiaro, nelle future programmazioni, gli obiettivi che strutturano la performance organizzativa (che misura il raggiungimento complessivo dei risultati da parte dell'Amministrazione) e quelli che definiscono la performance individuale (il

contributo specifico di ciascun dirigente e struttura).

Con riferimento agli indicatori di risultato, su 155 obiettivi individuali:

- 135 hanno raggiunto una percentuale di realizzo pari al 100%,
- 9 hanno conseguito percentuali comprese tra il 99,75% ed il 97%,
- 11 hanno registrato percentuali di raggiungimento inferiori, adeguatamente motivate negli appositi campi all'interno dell'applicativo SIPEG ed oggetto di approfondimento da parte del Nucleo, attraverso interlocuzioni e richieste di chiarimento con i referenti dell'Amministrazione.

In riferimento alla *modalità di svolgimento del monitoraggio* nel corso dell'anno, si evince che il monitoraggio effettuato al 30 giugno, con riferimento ai primi due trimestri 2019, ha permesso di evidenziare alcune criticità e/o la necessità di rimodulare gli obiettivi esecutivi.

Pertanto, nel corso del 2019, sono state approvate due Deliberazioni del Consiglio Metropolitan di variazioni del PEG, di cui una nel mese di ottobre (supportata da un ulteriore punto di monitoraggio successivo a quello semestrale) e l'altra a novembre (cfr. Deliberazioni n. 33/2019 e n. 35/2019).

Nell'ambito dei due monitoraggi (giugno e ottobre 2019), non risultano effettuati colloqui intermedi di valutazione, strumenti di dialogo e confronto esplicitato dalle linee guida di Funzione Pubblica e ritenuti fondamentali anche dal Nucleo, per una piena condivisione degli eventuali scostamenti rispetto ai target attesi e l'avvio di piani di recupero e di miglioramento.

Quanto alla differenziazione dei giudizi e all'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale, si distingue nel seguito fra personale dirigente e posizioni organizzative.

Personale dirigente

Il processo di valutazione delle prestazioni dirigenziali dell'anno 2019 si è realizzato attraverso l'applicazione di un sistema di regole e di punteggi fondato sui principi indicati dalla Giunta (Deliberazioni n.76/5 del 18/2/2009 e n. 205/15 del 21/4/ 2010).

Il sistema degli attori del processo di valutazione è indicato nello Statuto e nel vigente Regolamento sull'Organizzazione degli Uffici e dei Servizi della Città metropolitana di Roma Capitale.

Sulla base del predetto sistema di regole e di ruoli, ed avendo come principale fonte informativa il sistema degli obiettivi di PEG 2019 (n. 155 obiettivi, misurati da n. 385 indicatori), la Direzione Generale, per il tramite del Servizio "Controllo Strategico e di Gestione – Ufficio Metropolitan di Statistica", ha gestito il processo di valutazione delle prestazioni dirigenziali.

Si ritiene opportuno evidenziare che l'approvazione del bilancio annuale di previsione è avvenuta, come detto, in data 18/03/2019 e che il 17/04/2019 è stato deliberato il PEG dell'Ente. Ciò ha inevitabilmente determinato una sovrapposizione tra l'attività programmatica e quella operativa.

In sintesi, il punteggio complessivo ottenuto dai Direttori di Dipartimento/Ufficio Centrale/Ufficio Extradipartimentale nel 2019 indica un minimo di 84 ed un massimo di 96 con un valore medio di 93,46.

I dirigenti di Servizio evidenziano un'articolazione in nove gruppi di punteggio. In particolare il punteggio attribuito (il massimo consentito era 100) varia da un minimo di 86 punti ad un massimo di 95 per una media aritmetica di 92,51 e per un valore della moda (ossia il punteggio più ricorrente) sempre pari a 95.

Personale dipendente

La misurazione e valutazione della performance individuale e organizzativa sono disciplinate dal C.C.I. sottoscritto in data 30.12.2019 per il triennio 2019-2021.

Nell'ambito di tale sistema, i premi correlati alla performance individuale del personale dipendente sono attribuiti sulla base dei risultati ottenuti e valutati, previa predisposizione di specifici piani di lavoro riferiti ad una completa programmazione delle attività, sulla base di una correlazione tra il punteggio assegnato e l'importo del premio massimo conseguibile; si prevedono dunque differenti livelli di performance:

livello 1, punteggio inferiore al 40%, 0% dell'importo del premio massimo previsto;
livello 2, punteggio dal 40% al 50%, il 70% dell'importo del premio massimo previsto;
livello 3, punteggio dal 51% al 75%, l'80% dell'importo del premio massimo previsto;
livello 4, punteggio superiore al 75%, il 100% dell'importo del premio massimo previsto.

Il citato C.C.I. prevede, altresì, risorse dirette ad attribuire una maggiorazione del premio individuale per l'1% dei dipendenti che abbiano ottenuto una valutazione media annua almeno pari al 75% di quella massima prevista dal sistema di valutazione della performance, attribuito in ordine di graduatoria fra tutti i dipendenti in servizio presso la stessa Struttura, stilata in base alla media delle valutazioni della performance individuale dell'anno di riferimento. La norma contrattuale prevede anche i criteri in ordine di priorità applicabili in caso di parità.

Nel corso del 2019, in conformità alle norme contrattuali contenute nel citato C.C.I. e al sistema di valutazione in esso contenuto, il complessivo ammontare stanziato per i premi collegati alla performance è pari ad € 8.806.683,67. Di questa somma, quella effettivamente distribuita ai dipendenti è stata di € 7.567.026,04, con un grado di differenziazione dell'utilizzo della premialità ripartito come segue:

Cat. B importo medio pro-capite pari a € 4.888,83;
Cat. C importo medio pro-capite pari a € 5.382,05;
Cat. D importo medio pro-capite pari a € 5.209,66.

In base alle valutazioni svolte dai dirigenti responsabili, per ciascun incarico di posizione organizzativa (nel 2019, sono 112 dipendenti titolari di posizione organizzativa), risulta che il 90% delle valutazioni si attestano nella fascia di punteggio 96 - 100, il 7% nella fascia di punteggio 91 - 95 e il 3% nella fascia di punteggio 86 - 90.

Alla luce dei dati e delle informazioni rilevate, in merito alla performance individuale, il Nucleo evidenzia alcune indicazioni e raccomandazioni, da implementare nei prossimi cicli della performance:

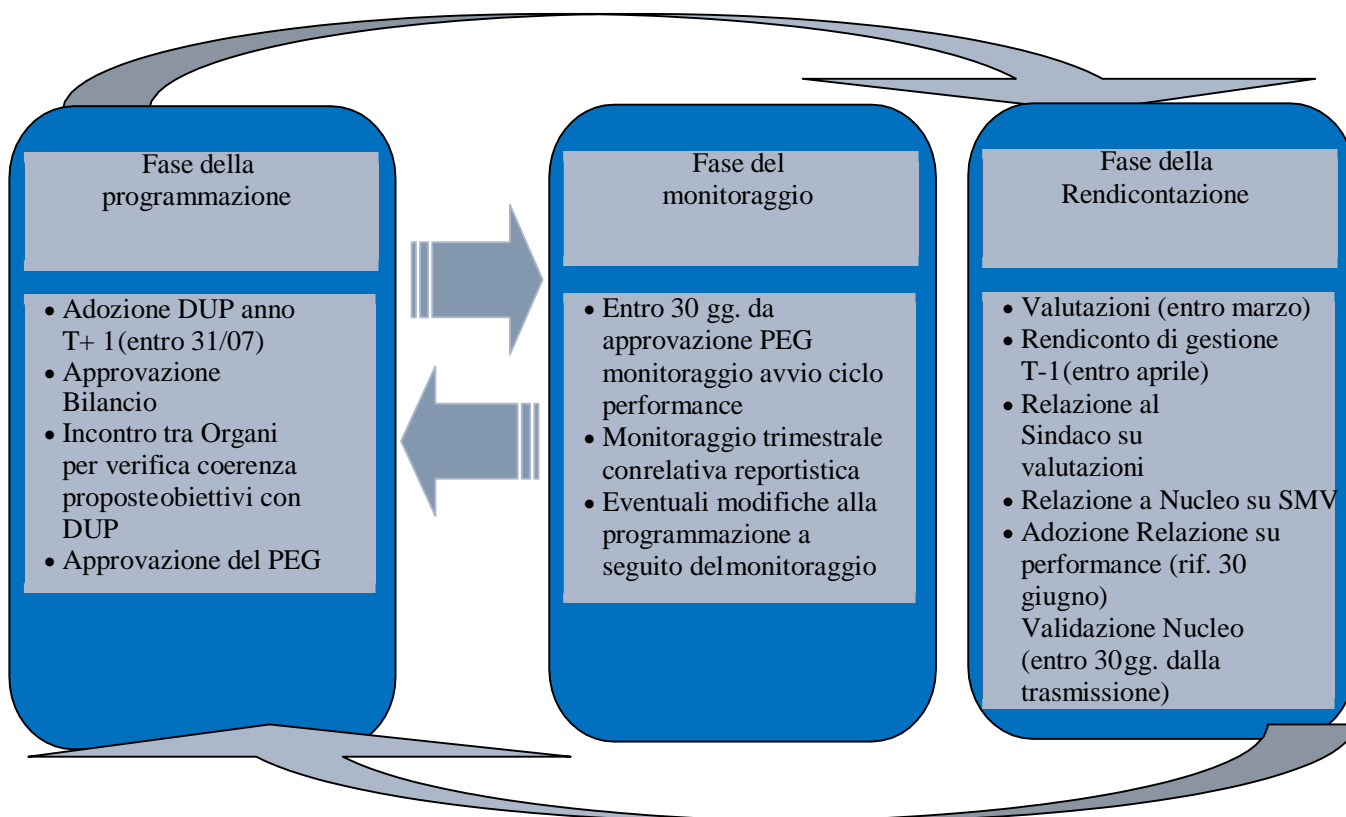
1. Limitare/escludere per i dirigenti e rimodulare all'interno del sistema di valutazione del personale (privilegiando aspetti quali la flessibilità oraria, la capacità di gestire urgenze e picchi di attività, il problem solving) il parametro "presenza in servizio", considerato che quest'ultimo si sostanzia in un punteggio automatico, non quindi necessariamente collegato alla performance del personale.
2. Migliorare la reportistica relativa ad obiettivi ed indicatori trasversali, afferente ad esempio alle tematiche di prevenzione della corruzione, così da rendere più fruibile la lettura dei documenti e la comprensione degli esiti a tutti gli stakeholders.
3. Definire in modo autonomo la sezione obiettivi dedicati alla performance organizzativa e gli obiettivi dedicati alla performance individuale.

4. Rafforzare il criterio della differenziazione dei giudizi e dei punteggi assegnati ai valutati (elemento chiave nella normativa specifica e nelle linee guida di Funzione Pubblica)
5. Rispettare ed anticipare le tempistiche di approvazione dei documenti pianificatori, al fine di strutturare il monitoraggio periodico con frequenza trimestrale/semestrale in tempo utile ad avviare eventuali piani di recupero e di miglioramento, da condividere con le strutture interessate.
6. Affinare ed ottimizzare il sistema del controllo di gestione con indicatori di risultato oggettivi, che misurino l'attività e gli obiettivi conseguiti e valutino, in modalità non discrezionale, l'effettivo incremento di produttività delle strutture. Orientare in particolare il sistema informatico SIPEG affinché includa e colleghi obiettivi ed indicatori relativi sia al personale dirigente sia al personale dipendente.
7. Promuovere il benchmarking, sia come riferimento alle performance ottenute negli anni precedenti, soprattutto per gli obiettivi ricorrenti, sia come riferimento relativo alle performance di altri enti, sia in ambito nazionale che internazionale.
8. Prevedere degli obiettivi che abbiano come parametro l'esigenza e la soddisfazione della cittadinanza appartenente al territorio su cui l'ente svolge le proprie funzioni (valutazione partecipativa, integrabile sia nella performance organizzativa, come suggerito dalla norma, sia nella performance individuale).

2.3 Processo (fasi, tempo e soggetti coinvolti)

Il Ciclo di Gestione della performance si sviluppa attraverso una sequenza logica di fasi ed attività che, sebbene caratterizzate dalla propria individualità, vengono trattate secondo la consequenzialità del processo di gestione della performance.

Seppur l'attuale Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi non contempla una tempistica ben definita sulle varie fasi, che si auspica venga fissato nell'ambito degli atti regolamentari in materia da aggiornare come da disposizioni normative in materia. È possibile suggerire un percorso coerente con i documenti che caratterizzano l'Ente locale:



In linea con quanto definito dalle Linee Guida sul Ciclo di Gestione della Performance è comunque stata prevista un'articolazione del Ciclo nelle sue 5 fasi logiche evidenziate come segue:

1. Pianificazione Strategica;
2. Programmazione e Controllo;
3. Misurazione e Valutazione della Performance Organizzativa;
4. Valutazione della Performance Individuale;
5. Rendicontazione.

La programmazione degli obiettivi è rimessa alle determinazioni dell'organo di indirizzo politico amministrativo; nonostante le oggettive difficoltà degli Enti locali nel rispettare le scadenze del 31 gennaio per l'avvio della programmazione dell'anno in corso e del 30 giugno per la conclusione della rendicontazione dell'anno precedente, l'indicazione di opportune tempistiche sicuramente consente un'efficace gestione del ciclo della performance nell'ottica dell'accrescimento della performance e del miglioramento continuo delle funzioni di programmazione e controllo.

2.2. Infrastruttura a supporto

L'Amministrazione dispone di un'infrastruttura informatica a supporto di tutto il ciclo economico-finanziario, così come sopra richiamato, ponendo altresì in evidenza l'eventuale realizzazione dell'obiettivo fissato nel PEG.

In particolare il SIPEG (Sistema informativo per l'esecuzione del Piano Esecutivo di Gestione) consente l'inserimento in una banca dati di tutte le informazioni necessarie alla creazione del PEG, con l'inserimento delle notizie relative a: obiettivi, attività, indicatori, personale e patrimonio. In particolare, nella sezione relativa agli obiettivi è possibile individuare due diverse tipologie: di valorizzazione, gestionale. La prima tipologia "di valorizzazione" consente di attribuire all'obiettivo un valore strategico più alto rispetto all'obiettivo "gestionale". Al tempo stesso, nella sezione concernente l'attività, il relativo peso potrà essere attribuito sia in modo automatico, sia con una specificità attribuibile dall'operatore.

Il SIPEG prevede, inoltre, la visualizzazione di tutti gli obiettivi contenuti nel PEG da dover monitorare, con la possibilità di inserire una descrizione dello stato di avanzamento complessivo dell'obiettivo. Nella sezione relativa al Bilancio, è invece obbligatorio indicare per ogni obiettivo le risorse di bilancio.

Il Sistema non è integrato con il sistema di misurazione e valutazione della prestazione individuale (personale non dirigente), riscontrandosi una suddivisione tra obiettivi del personale non dirigente e obiettivi della dirigenza, aspetto da armonizzare, in quanto la realizzazione degli obiettivi dirigenziali passa attraverso il concorso e l'operato del personale afferente a ciascuna unità organizzativa. E' quindi necessario l'inserimento a sistema degli obiettivi del personale non dirigente per poter verificare la coerenza degli obiettivi tra i diversi attori e la coerenza in termini di risultati conseguiti. Manca, a livello infrastrutturale, il collegamento informatico tra i risultati di performance organizzativa così raccolti ed il loro utilizzo in termini di composizione delle schede di valutazione individuale. L'Ufficio di competenza riporta quindi manualmente il risultato del grado di realizzazione dell'obiettivo definito nel PEG nelle schede di valutazione individuali. Questo espone, evidentemente, a potenziali rischi di erronea compilazione.

2.3. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Anche nel 2019 si rileva la tendenziale sovrapposizione tra ciclo della performance e ciclo economico-finanziario dell'Ente; risulta dunque difficile avere una chiara percezione di come la misurazione della performance incida sul progressivo miglioramento della gestione strategica

ed operativa dell'Ente.

L'adeguata tempistica, unitamente ad un aggiornamento del SMVP che disciplini il ciclo in ogni sua fase, consentirebbero una maggiore compliance ed uno sfruttamento degli strumenti relativi al ciclo della performance nell'ottica di un miglioramento della programmazione strategica ed operativo.

Il Nucleo suggerisce di implementare il SMVP affinché possa diventare maggiormente aderente al dettato normativo e leva per il miglioramento continuo della programmazione e controllo dell'Ente. Nel complesso, infatti, il Sistema appare migliorabile, al fine di supportare i comportamenti del vertice politico-amministrativo e della dirigenza, nonché le decisioni di carattere strategico e/o operativo. È questo un elemento che per il futuro dovrà essere attentamente valutato, soprattutto nell'auspicio di un contesto istituzionale di maggior stabilità, tale da permettere all'Amministrazione il pieno svolgimento della sua attività di programmazione non solo di breve, ma anche di medio periodo.

2.4. Trasparenza e integrità

Il Nucleo di valutazione, ha proceduto in data 22/06/2021, all'analisi della Sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale dell'Ente secondo le indicazioni della delibera n. 294/2021.

In tale occasione non ha rilevato criticità di particolare rilievo nella gestione della sezione "Amministrazione trasparente" che, sulla base delle verifiche a campione condotte, risulta aggiornato con tutte le informazioni necessarie.

2.5. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'Amministrazione, tramite il servizio competente in materia pone in essere alcune azioni specifiche di coordinamento e di supporto necessario allo svolgimento di indagini di qualità, per il miglioramento della gestione della qualità dei servizi.

Nel corso del 2019, come si evince anche dalla relazione sulla performance per il medesimo anno, l'Ente ha svolto n. 15 indagini di customer satisfaction rivolte prevalentemente a soggetti interni all'Ente e complessivamente a n. 2.468 soggetti. Dalle predette indagini, consolidando il dato emerso nella precedente annualità 2018, è emerso un risultato soddisfacente nei vari ambiti misurati e risultanti anche nella relazione sulla performance. Per le indagini di customer satisfaction il Nucleo, pur riconoscendo una estensione delle attività oggetto di indagine, suggerisce di implementare una procedura strutturata eventualmente online sul sito istituzionale con rilevazioni periodiche o continue che possano coinvolgere la cittadinanza ed abbracciare più ambiti di attività e procedimenti, tale da poter essere utilizzato anche come ambito di misurazione della performance organizzativa.

Per quanto riguarda i reclami dell'utenza la Struttura di Supporto non rileva dati significativi da evidenziare, al riguardo il Nucleo suggerisce di implementare specifiche procedure per monitorare il dato in ottica di qualità da considerare, unitamente alle indagini di customer satisfaction, quale macroambito per la valutazione della performance organizzativa.
Dalla sezione "Amministrazione Trasparente" non si rilevano *class action*.

2.6. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Nel corso delle valutazioni riferite ai vari ambiti esaminati nella presente Relazione, il Nucleo ha evidenziato alcune criticità che si potranno superare con alcune azioni mirate e condivise che verranno evidenziati nei prossimi cicli della performance, pur riconoscendo che nel corso dell'ultimo anno si sono evidenziati alcuni margini di miglioramento. La stessa delibera CIVIT n.89/2010, del resto, individua le diverse "Fasi di maturità dei Sistemi di misurazione" proponendo un percorso di miglioramento per il loro sviluppo, utilizzo e revisione al fine di contribuire alla strutturazione di Sistemi di misurazione più "robusti", ma soprattutto favorire la trasparenza, l'accountability e la qualità dei servizi erogati dalle amministrazioni.

2.8 Allegati

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente (ex delibera n.23/2013 A.N.AC.).

I membri del Nucleo di Controllo Strategico

Paola Sabella

Lisa Zanardo

Amleto Bruno Candido