

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

Anno 2019

*Spett.le CCIAA di Firenze
Piazza dei Giudici, 3 - 50122 Firenze
c.a. del Presidente sig. Leonardo Bassilichi
c.a. del Segretario Generale dott. Giuseppe Salvini
c.a. del Responsabile per la Trasparenza dott.ssa Brunella Tarli*

SOMMARIO

Presentazione

1. Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione

1.1 Performance organizzativa

1.2 Performance individuale

1.3 Processo di attuazione del ciclo della performance

1.4 Struttura tecnica e infrastruttura di supporto

1.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

2. Integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controllo interni

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

4. Definizione e gestione degli standard di qualità

5. Coinvolgimento degli stakeholder

6. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'Organismo Indipendente di Valutazione

7. Proposte di miglioramento del sistema di misurazione e valutazione

PRESENTAZIONE

L'art. 14, co. 4, lett. a) del D.Lgs. 150/2009 indica tra i compiti dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) quello di monitorare il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni. A questo fine l'OIV è tenuto a predisporre entro il 30 aprile di ogni anno una relazione annuale, analizzando lo stato in essere e formulando, ove necessario, proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi.

Nel redigere il presente documento l'OIV si è interfacciato soprattutto con la Struttura Tecnica Permanente, la quale ha fornito le informazioni necessarie.

Questa relazione viene trasmessa al Presidente quale organo d'indirizzo politico- amministrativo della CCIAA, al Segretario Generale e al Responsabile della Trasparenza, anche ai fini della sua pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale.

Al fine di rendere la Relazione snella, chiara e di facile intellegibilità, l'OIV nel predisporla ha tenuto conto delle Delibere Anac 4/2012 e 23/2013.

Il ciclo della performance dell'anno 2019 si è basato su quanto previsto dal vigente Sistema di Misurazione della Performance (SMVP), approvato dall'Ente con delibera di Giunta 20/12/2018, n. 205. Già nell'esercizio 2018 la Camera di Firenze aveva recepito le principali novità contenute nel D.lgs. 74/2017. L'aggiornamento annuale 2019 ha visto l'introduzione di elementi particolarmente rilevanti, riassumibili nei seguenti punti:

- Nuova definizione di Performance Organizzativa, secondo linee guida Unioncamere Italiana. Processo articolato in tre fasi: calcolo di due valori di riferimento (media degli indicatori specifici e media indicatori operativi). Partendo da questi valori numerici, viene definito (terza fase) un giudizio qualitativo motivato che porta ad esprimere un giudizio di descrittivo di sintesi sulla performance organizzativa. Questo giudizio viene successivamente riportato su una scala 1-40 per determinare la performance organizzativa nelle schede individuali.
- Individuazione dei criteri di ripartizione del fondo risorse decentrate come definito dal nuovo contratto integrativo, sulla base di quanto previsto dal CCNLL (art. 68 e 69).
- Definizione dei criteri di valutazione del personale secondo le nuove schede individuali.

La presente relazione annuale dell'OIV si riferisce al ciclo di gestione della performance dell'anno 2019, di cui illustra criticità e progressi, dando anche conto dei riflessi che si sono prodotti sull'avvio del ciclo 2020.

1. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

1.1. Performance organizzativa

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa adottato dalla CCIAA di Firenze è coerente con i criteri espressi e richiesti dal Dipartimento della Funzione Pubblica, CIVIT/ANAC e con le linee guida in materia fornite da Unioncamere Italiana.

La Performance organizzativa risulta coerente con i principali documenti di programmazione dell'Ente così come previsti dalla normativa di riferimento del sistema camerale (D.M. 254/2005). Il Programma Pluriennale, aggiornato annualmente dalla Relazione Previsionale e Programmatica (RPP), individua in maniera chiara le strategie e le priorità di azione della Camera, andando ad individuare le Aree Strategiche e le principali linee di attività. Per ciascuna Area, vengono individuati obiettivi strategici, indicatori e target. La performance è poi monitorata secondo le tempistiche individuate nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Circa il grado di coerenza degli obiettivi formulati nel Piano della performance a livello di Ente rispetto ai requisiti metodologici di cui all'art. 5 del D.Lgs. 150/2009, si rileva che:

- la performance organizzativa è espressa in forma di obiettivi specifici che, come indicato, sono definiti “a cascata” dai documenti programmatici e risultano coerenti tra loro;
- gli indicatori sono espressi in maniera chiara e comprensibile. Risultano effettivamente funzionali al raggiungimento degli obiettivi a cui si riferiscono. La quantificazione degli indicatori avviene attraverso un processo multi-step di verifica (rilevatore, Posizione Organizzativa, Dirigente). Vengono anche utilizzati, sia pure in misura decisamente minore, alcune fonti esterne, questo contribuisce a rendere il processo maggiormente attendibile. Le camere di commercio utilizzano un'ampia serie di programmi sviluppati dalla medesima società di sistema (Infocamere). La pressoché completa digitalizzazione delle procedure permette di rilevare molti dati direttamente dagli applicativi, i quali risultano estremamente affidabili;
- i target associati agli indicatori non sono definiti soltanto con riferimento a valori storici (benchmarking “interno” all'ente e dunque di natura temporale). I progetti pluriennali finanziati con maggiorazione del Diritto Annuale hanno target individuati a livello nazionale da Unioncamere Italiana, mentre altri target sono individuati stimando il volume atteso/richiesto di attività. Importante anche la fonte informativa di riferimento costituita dal sistema Pareto di Unioncamere Nazionale, struttura informativa ideata per effettuare anche comparazioni con cluster omogenei per dimensione e che - per questa ragione - l'ente ha intenzione di utilizzare in modo importante. La “mappa dei servizi” diramata dal MISE spingerà sicuramente verso un utilizzo ancora più pervasivo di questi valori. La Camera di Firenze ha inoltre avviato il monitoraggio degli indicatori comuni per le funzioni di supporto

delle amministrazioni pubbliche, così come definiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP), Ufficio per la valutazione della Performance. Gli indicatori delle funzioni di supporto sono da collegarsi alla performance organizzativa, questo consente di evitare che la performance organizzativa si confonda con quella individuale. A questo fine Unioncamere Italiana ha avviato un tavolo di lavoro sul sistema di benchmarking (a cui partecipa un funzionario della Camera), al fine di aggiornarlo e includervi gli indicatori comuni;

- la definizione degli obiettivi per le Aree Organizzative dell'Ente e per i Dirigenti avviene contemporaneamente all'approvazione del Budget Direzionale, collegando obiettivi e risorse. In particolare, per quanto attiene agli interventi promozionali, l'utilizzo delle risorse e lo stato di avanzamento delle attività è monitorata dal Controllo di Gestione. Sebbene il SMVP non formalizzi gli effetti di tale monitoraggio sulla programmazione, questi si manifestano nella programmazione dell'esercizio successivo.

A partire dal 2019 la Camera ha adottato una nuova piattaforma ERP per la gestione integrata della contabilità (CON2, sistema ERP realizzato dalla società di sistema Infocamere). Rimane inalterata la potenzialità informativa del sistema e la possibilità di eseguire le attività di contabilità analitica tipiche del Controllo di Gestione.

Il monitoraggio semestrale del ciclo della performance evidenzia i risultati di performance organizzativa e quello delle singole Aree, permettendo di evidenziare il peso, il valore ottenuto, il valore target e la percentuale di realizzazione degli indicatori utilizzati per misurare il grado di realizzazione di ciascun obiettivo strategico.

Apprezzabile lo sforzo dell'Ente di individuare criteri per la valutazione prodotta dalle politiche e iniziative camerali sui bisogni dell'ambiente economico e del territorio (*outcome*); considerando l'importanza della tematica, si invita comunque la Camera – in prospettiva per gli esercizi futuri – a rafforzare e sistematizzare l'approccio, anche riportandolo se possibile a livello dei tavoli nazionali di lavoro presso Unioncamere.

La misurazione della performance organizzativa risulta pertanto adeguata a soddisfare i fabbisogni informativi del Sistema della performance, ove soprattutto si tenga conto del grado di tempestività e di affidabilità dei dati utilizzati, e della frequenza nei monitoraggi.

Allo stesso modo, la valutazione finale dei risultati è adeguata e coerente con i principali punti-chiave individuati dalla normativa di riferimento: definizione e assegnazione obiettivi, loro collegamento agli assi strategici programmati dalla Camera di Commercio, funzionalità del modello di “cascading” ad assicurare un collante che permette di discendere lungo una scala di generalità che vede al vertice la visione dell'Ente e alla base gli obiettivi operativi.

L'Ente ha applicato le principali novità introdotte dal d.lgs. 150/2009 già dal ciclo della performance

relativo all'anno 2018, come ad esempio il rinnovato art. 7 del D.Lgs. 150/2009 nella parte in cui stabilisce che "le amministrazioni pubbliche... adottano e aggiornano annualmente, previo parere vincolante dell'Organismo indipendente di valutazione, il Sistema di misurazione e valutazione della performance". In questa direzione il Sistema è stato aggiornato nonostante il fatto che il Dipartimento Funzione Pubblica non abbia adottato al momento di composizione della presente relazione le linee guida dedicate a soggetti di natura non ministeriale.

L'aggiornamento annuale, a valere sul ciclo di gestione della performance 2020 e sul quale lo scrivente OIV ha reso parere vincolante ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 150/2009, è stato adottato con delibera di Giunta 222 del 19/12/2019.

Il sistema di misurazione e valutazione a valere per il 2019 presentava già un elevato livello di compliance rispetto al coinvolgimento sistematico ed abituale dell'utenza. Con l'aggiornamento 2020 la CCIAA di Firenze valuterà se ci sono margini per affinare ulteriormente il sistema, considerato che le linee guida della Funzione Pubblica 4/2019 individuano in un arco temporale triennale il tempo per sviluppare la valutazione partecipativa.

Per ulteriori approfondimenti si rinvia al successivo paragrafo 5.

1.2 Performance individuale

Definizione e assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Partendo dai principali documenti di programmazione strategica, l'Ente definisce le proprie Aree ed obiettivi strategici. Dopo l'approvazione del Piano della Performance, ciascun Dirigente provvede ad emettere un ordine di servizio specifico per l'area (o aree) di diretta responsabilità nel quale vengono individuati gli obiettivi di performance da raggiungere. Questi obiettivi, in un'ottica di cascading, mirano a realizzare quanto stabilito dagli organi politici per le diverse aree organizzative (obiettivi individuati all'interno del Sistema di Valutazione dei Dirigenti, quale parte del più ampio SMVP).

Tempestivamente dopo l'assegnazione degli obiettivi delle Aree Organizzative, ciascun dipendente riceve i propri obiettivi, di gruppo o individuali. Gli obiettivi di gruppo possono anche corrispondere al contributo assicurato dal dipendente agli obiettivi individuati per le Aree Organizzative. La scheda di assegnazione degli obiettivi indica sempre l'obiettivo di riferimento definito nel Piano della Performance. Gli obiettivi sono comunicati tramite mail e controfirmati dal dipendente per presa visione.

La valutazione avviene attraverso apposita scheda individuale, approvata tramite CCDI, la quale riporta (oltre agli obiettivi di cui si è detto sopra) i comportamenti sui quali i dipendenti vengono valutati e la componente di risultato collegata alla performance organizzativa.

Su questa base, attraverso un sistema di pesatura dei risultati raggiunti nelle varie sotto-componenti, si giunge alla valutazione della performance individuale complessiva.

Eventuali margini di miglioramento, in questo ambito, potrebbero rintracciarsi:

- in un maggior coinvolgimento degli stakeholder esterni nella definizione di obiettivi e target operativi/individuali;
- nell'utilizzo di banche dati disponibili esternamente all'ente, anche per la definizione degli indicatori relativi alla performance individuale.

Misurazione e valutazione della performance individuale

Secondo quanto definito dal SMVP, il ciclo della performance prevede un monitoraggio al primo semestre. Entro il mese di luglio, ciascun dipendente riceve una valutazione intermedia, mediante consegna della sopra menzionata scheda di valutazione e, a richiesta, colloquio tra dirigente e dipendente.

In questo processo, le posizioni organizzative sono coinvolte in modo informale, in quanto il contratto decentrato integrativo stabilisce che la valutazione è competenza esclusiva del dirigente. Tale procedura consente a ogni singolo dipendente di essere informato sul livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati, in modo da poter individuare e rimuovere con sufficiente tempestività gli elementi ostativi al successivo riconoscimento del merito individuale e della connessa premialità.

Il processo di valutazione tiene inoltre conto di quanto definito dal nuovo CCNLL in materia di individuazione dei criteri di ripartizione del fondo risorse decentrate (art. 68 e 69), assicurando pertanto i livelli di differenziazione delle retribuzioni richieste dalla norma.

Tutto ciò premesso, quale spunto di miglioramento per gli esercizi futuri, si invita l'ente in un sempre maggiore sforzo proteso a rafforzare l'utilizzo degli esiti del processo di valutazione, come requisito fondamentale per lo sviluppo delle professionalità individuali. Inoltre, si invita l'Ente a dare concreta attuazione alla procedura prevista a tutela dei valutati (tavolo di raffreddamento) che, seppure indicata nel SMVP, è ancora in fase di contrattazione con le rappresentanze dei lavoratori.

Come già evidenziato nella relazione sulla performance relativa al 2019, l'OIV invita l'Ente a dare maggiore rileva alla differenziazione dei giudizi.

Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale

Considerando quanto esposto sino ad ora, lo scrivente OIV ritiene adeguata, alla normativa di riferimento e alle linee guida DFP/Unioncamere, la metodologia utilizzata dalla Camera di Commercio di Firenze in materia di misurazione e valutazione della performance individuale, tanto per l'area dirigenziale che per il personale. Risulta conforme ai principi dell'efficacia e dell'adeguatezza del processo e, in particolare, all'erogazione del premio incentivante; infatti alla differenziazione dei giudizi corrisponde una significativa differenziazione nelle risorse assegnate al personale.

Al momento, lo scrivente OIV non ha notizia di eventuali procedure di conciliazione attivate presso l'ente camerale.

1.3 Processo di attuazione del ciclo della performance

Come previsto dalla delibera ANAC (ex-CiVIT) n. 112/2010, ciascuna attività di cui si compone il Ciclo della Performance si sviluppa in un arco temporale ben definito e raccolto, e coinvolge i necessari interlocutori interni. Presso la Camera di Commercio di Firenze l'aggiornamento annuale del SMVP per l'anno T avviene entro dicembre dell'anno T-1. Questo permette una chiara e tempestiva definizione delle "regole del gioco" per l'anno in corso. Il SMVP, assieme al DPR 254/05 per quanto attiene al bilancio, definisce infatti la tempistica per le varie attività, sia per quanto riguarda la performance organizzativa che quella individuale. Vengono così individuate le diverse fasi del più ampio ciclo di gestione della performance. Il fluire parallelo del ciclo di bilancio e del ciclo della performance permette di definire in maniera chiara l'insieme delle responsabilità dei vari soggetti ed il collegamento, a livello complessivo, tra obiettivi e risorse. Si ricorda che, in coerenza con le linee guida DFP n. 1, pag. 16, sul Piano Performance, la Camera di Firenze ha optato per un approccio con minore selettività degli obiettivi (numero di obiettivi maggiore). Questo comporta un documento più lungo e, anche per questa ragione, il relativo monitoraggio avviene con tempistica adeguata. Sono controllati con maggior frequenza gli interventi promozionali ed è stato avviato il monitoraggio degli indicatori comuni definiti dal DFP.

Il sistema risulta pertanto coerente con le indicazioni Unioncamere e CIVIT/ANAC specificatamente in merito al sistema degli indicatori, si rinvia comunque alle sezioni della presente Relazione in cui l'OIV ha formulato le proprie osservazioni.

L'OIV esprime un giudizio di coerenza, circa la logica di processo con cui si manifesta il Sistema della Performance rispetto all'impostazione prevista dalle disposizioni in materia.

1.4 Struttura tecnica e infrastruttura di supporto

Come indicato in precedenza, la quasi totalità delle procedure dell'Ente sono ormai digitalizzate. Le varie piattaforme vengono realizzate dalla società del sistema camerale Infocamere. Questo permette alla Camera di avere un complesso sistema informatico-informativo proprietario a supporto del processo di misurazione e valutazione della performance. I dati possono essere facilmente esportabili in formato excel/csv così da permettere una reportistica più agevole e tempestiva.

A supporto del monitoraggio gestionale e strategico, nonché del Controllo di Gestione, l'Ente ha ormai terminato il processo di migrazione della propria piattaforma ERP dal sistema Oracle Application a quello denominato CON2 e sviluppato dalla stessa Infocamere. Vengono mantenute inalterate le procedure di contabilità generale ed analitica, compresa quella "di commessa" sugli interventi promozionali.

Per il monitoraggio delle altre variabili di natura quali-quantitativa, vengono utilizzati altri applicativi, come Gestionale Presenza, Priamo (monitoraggio tempi lavorazione pratiche Registro Imprese), Ge.Co. (monitoraggio tempi attesa allo sportello), Ulisse (monitoraggio flussi imprese), etc. Il punto di forza dei programmi sviluppati da Infocamere è aver creato un sistema integrato di applicativi, capaci di dialogare tra loro, ed in grado di rendere disponibile l'informazione prodotta in un punto della rete a tutti gli altri

utenti del sistema (se ovviamente muniti di accesso). Per questo insieme di motivi, si ritiene adeguata l'infrastruttura informatica che supporta il ciclo della performance e ne garantisce l'integrazione con il ciclo di bilancio.

Con riferimento allo svolgimento delle proprie funzioni, questo OIV si avvale del supporto della Struttura Tecnica Permanente composta da 5 persone: 3 con competenze economico/statistiche (incluso il responsabile del Controllo di Gestione che ricopre l'incarico di responsabile della struttura medesima), il legale dell'Ente e la referente in materia di Trasparenza-Anticorruzione. La struttura risulta pertanto dotata di personale con un ampio ventaglio di professionalità, tale da supportare l'OIV in tutte le attività che è chiamato a svolgere.

La presenza di competenze statistiche nel team di lavoro ha notevolmente agevolato l'applicazione, prevista dalla normativa e dalle linee guida DFP, delle rilevazioni di customer degli utenti sia esterni che interni. Anche se presso la Camera la rilevazione del gradimento degli utenti era pratica in essere da anni, l'Ente ha perfezionato il proprio sistema di rilevazione utilizzando la piattaforma specifica LimeSurvey, in modo da standardizzare le rilevazioni di customer e sul benessere, garantendo allo stesso tempo tempestività nella fornitura dei dati, possibilità di comparazioni temporali ed elaborazione dati in serie storica.

Per le comunicazioni dirette all'OIV, ai sensi del co. 1, art. 19-bis, d.lgs. 150/2009, la Camera ha attivato la casella di posta oiv@fi.camcom.it; al momento non risultano giunte segnalazioni.

1.5 Utilizzo effettivo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

I risultati del ciclo della performance alimentano meccanismi di feed-back, sia formalizzati che non, tali da consentire alla Dirigenza e agli organi politici di conoscere lo stato di attuazione dei piani e dei programmi, orientandone le scelte. L'intero sistema di reportistica dell'Ente è attualmente in fase di riprogettazione, considerando l'avvicendamento del Segretario Generale e l'ingresso di un nuovo Dirigente.

2. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLO INTERNI

Il regolamento di contabilità delle Camere di Commercio (DPR 254/2005) scandisce una tempistica per le attività di pianificazione-programmazione-budget-rendicontazione che si allinea perfettamente con quanto richiesto dal ciclo di gestione della performance. Questo ha da subito facilitato l'integrazione tra i due processi. L'approvazione della Relazione Previsionale e Programmatica ad ottobre individua le Aree Strategiche e le linee strategiche, declinate successivamente in obiettivi (compresi per i Dirigenti) con il preventivo economico ed il budget direzionale. Questo, con particolare riferimento agli Interventi Promozionali, i quali rappresentano l'asse prioritario di sostegno all'economia locale. Il monitoraggio semestrale della Performance avviene in concomitanza con l'aggiornamento di bilancio, permettendo così

di adottare i necessari aggiustamenti alle azioni, ai target e all'allocazione delle risorse. La rendicontazione della Performance avviene a sua volta in concomitanza con il bilancio consuntivo, il quale costituisce un anello logico a supporto del processo di misurazione dei risultati, cui seguirà la relativa valutazione.

La struttura dedicata al controllo di gestione risulta organizzata e adeguata rispetto alla dimensione dell'ente.

3. IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

Per ciò che concerne i sistemi informativi e informatici a supporto del processo di archiviazione, pubblicazione e trasmissione, i dati sono disponibili - a seconda della loro specifica tipologia - in banche dati differenti, ciascuna delle quali posta in capo alle singole strutture cui si riferiscono i dati stessi, oppure in un unico data base centralizzato.

Da queste banche dati, l'estrazione dei dati e la loro trasmissione al soggetto responsabile della pubblicazione avviene in modalità telematica, con conseguente "risparmio" di tempo e di risorse; in modalità manuale è invece l'inserimento in Amministrazione Trasparente.

Sul piano organizzativo, il responsabile dell'unità organizzativa detentrici del dato è responsabile dell'individuazione, della raccolta, dell'elaborazione e della trasmissione del dato stesso allo staff del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, oppure direttamente della sua pubblicazione, ad esempio nei casi in cui essa avviene sul portale Pubblicamera o nelle banche dati enumerate nell'allegato B al d.lgs. n. 33/2013; al momento, a partire dal 2019, gli incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti sono pubblicati nella banca dati Anagrafe delle prestazioni di Perla PA.

Quanto poi al sistema di monitoraggio sul rispetto degli obblighi di pubblicazione, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità risulta costantemente e tempestivamente adottato.

Inoltre, all'interno della categoria "Controlli e rilievi sull'amministrazione" Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe Atti degli Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione o altri organismi con funzioni analoghe della sezione Amministrazione Trasparente, sono riportati i documenti annuali, e le relative griglie di rilevazione e schede di sintesi, con cui l'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance attesta l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione dove si può rilevare che l'assolvimento degli obblighi suddetti da parte della CCIAA di Firenze è da ritenersi particolarmente elevato per completezza, grado di aggiornamento e accessibilità.

Infine, l'ente è dotato di un sistema per la rilevazione degli accessi ad Amministrazione Trasparente, limitato però alle funzionalità di: conteggio degli accessi alla sezione; conteggio degli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione; quantificazione del tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione; misurazione del livello di interesse dei cittadini sulla

qualità delle informazioni pubblicate e raccolta dei giudizi; segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati; raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione; avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini.

Si ritiene in definitiva corretto il funzionamento dei sistemi informativi e informatici che, supportando la pubblicazione dei dati, consentono il rispetto degli obblighi di pubblicazione.

Con il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2020 si è esplicitato il rapporto tra performance e trasparenza, nel Piano della Performance già a partire dal 2018, ciascun anno riporta, tra gli obiettivi specifici, almeno uno dedicato all'attività di Trasparenza e Anticorruzione. A cascata, questo obiettivo viene riportato tra quelli operativi di ciascuna area. Questo al fine di includere nella valutazione della performance organizzativa (e operativa) dell'Ente anche i risultati in materia di Trasparenza e Anticorruzione.

Si precisa che per il 2020, come da Comunicato di Anac del 12.03.2020 a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, sono stati prorogati i termini della attestazione dati al 30 giugno e la loro pubblicazione al 31 luglio 2020.

4. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Ente è orientato verso un percorso di miglioramento, destinato a potenziare il proprio SMVP rispetto alla dimensione della Qualità.

Considerando la riforma del sistema camerale e la volontà del legislatore di definire un livello omogeneo di servizio su tutto il territorio nazionale, anche la definizione degli standard di qualità appare un processo destinato ad essere coordinato direttamente da Unioncamere Italiana.

L'Unione, come riportato presso alcuni tavoli di lavoro a cui avevano partecipato funzionari della CCIAA di Firenze, si era fatta carico di definire una Carta dei Servizi comune al sistema. L'impegno però risulta ad oggi non completato.

Al momento pertanto, presso la Camera di Firenze non sono definiti standard di qualità per i servizi all'utenza e l'Ente non ha ancora adottato la Carta dei Servizi. Questo agevolerebbe la rilevazione, all'interno del SMVP, della dimensione della Qualità. La Camera di Firenze si è comunque dotata di un articolato sistema di rilevazione e rendicontazione del livello di gradimento dei propri servizi e della qualità percepita (sia dagli utenti esterni che interni).

Il SMVP definisce la metodologia utilizzata per arrivare a quantificare un indice composito, elaborato dall'Ufficio Statistica. Il mantenimento del livello nel tempo (al netto delle fisiologiche oscillazioni) costituisce un obiettivo strategico del Piano della Performance.

5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Come anticipato al punto precedente, la Camera ha consolidato da tempo la prassi relativa al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti (Customer Satisfaction).

Alle indagini dirette sui servizi, viene affiancata una customer on-line, a partecipazione volontaria, aperta a tutti i soggetti interessati. Il coinvolgimento degli stakeholder è facilitato dalla peculiare struttura di governance delle Camere di Commercio, in quanto gli organi politici sono diretta espressione delle associazioni di categoria, e quindi delle imprese.

Sin dal 2016, con l'insediamento dei nuovi vertici, la Giunta camerale ha fortemente spinto al rafforzamento dei processi di comunicazione ed ascolto dei bisogni degli utenti, sia in modo diretto (imprese, professionisti, Enti locali etc.) che indiretto (associazioni rappresentative). In particolare, degno di nota è il processo partecipativo e aperto che permette di declinare le esigenze di tutte le Associazioni di Categoria nel Programma Pluriennale.

6. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV

Generalmente, l'attività di monitoraggio svolta dallo scrivente OIV si basa sulla "riconciliazione" tra le indicazioni CIVIT/ANAC e le più recenti, quando applicabili, linee guida ed orientamenti formulati dal Dipartimento della Funzione Pubblica da un lato, e la documentazione resa disponibile dalla Camera di Commercio di Firenze.

La verifica documentale si accompagna ad un costante confronto con la Struttura Tecnica Permanente, ad incontri e contatti con la Dirigenza e, in alcuni casi, riunioni con responsabili e strutture operative al fine di approfondire elementi operativi (ad esempio si è tenuta nel corso del 2019 una riunione con l'Ufficio Diritto Annuale al fine di comprendere meglio le modalità di gestione della principale fonte di entrata dell'Ente). Il tutto nel rispetto reciproco dei principi di indipendenza ed imparzialità.

7. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

In attesa che Unioncamere Italiana proceda a definire una carta dei servizi omogenea per tutto il sistema, l'OIV invita l'Ente a rafforzare il processo di gestione degli standard di qualità, con particolare riferimento ai servizi all'utenza.

Anche la definizione degli indicatori di *outcome* potrebbe essere potenziata, anche se si comprendono le difficoltà di isolare l'effetto delle azioni della Camera rispetto a quelle prodotte da altri soggetti/dinamiche di mercato.

Un primo passo potrebbe essere quello di valutare l'impatto prodotto da singole azioni/iniziative, per poi provare ad allargarlo man mano all'intera attività dell'Ente, considerato che è stata già attivata la rilevazione on-line della customer degli utenti.

Infine, con riferimento al Sistema di Misurazione e Valutazione si invita l'Ente a dare rilevanza alla differenziazione dei giudizi e al confronto valutato-valutatore sia in fase di monitoraggio semestrale che

nella fase finale.

Lucca, 16.04.2020

Il Componente monocratico dell'Organismo Indipendente di Valutazione
Manuela Sodini