

RELAZIONE ANNUALE DELL'OIV

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

(ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lett. a) del D. Lgs. n. 150/2009 e s.m.i.)

Giugno 2022

(anno 2021)

Sommario

Premessa 1

A.	Performance organizzativa.....	2
A.1	Definizione degli obiettivi.....	2
A.2	<i>Misurazione in corso d'anno</i>	3
A.3	<i>Valutazione finale dei risultati</i>	4
B.	Performance individuale	6
B.1	Assegnazione degli obiettivi	6
B.2	Valutazione della performance individuale	6
C.	Processo di attuazione del ciclo della performance.....	7
D.	Infrastruttura di supporto	8
E.	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione	9
F.	Definizione e gestione degli standard di qualità	10
G.	Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione	10
H.	Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV	11
I.	Allegati.....	12
I.1	Allegato 1 – Scheda di Monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.	12

Premessa

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dell'ISPRA redige la presente Relazione, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009 e della Delibera ANAC (già C.i.V.I.T.) n. 23/2013, sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, e finalità della Relazione è quella di esprimere considerazioni sullo stato complessivo dei Sistemi di controllo interni dell'Ente, con particolare riferimento al ciclo della performance dell'anno precedente, mettendo in luce elementi di criticità o dando specifica evidenza dei miglioramenti riscontrati.

Saranno qui di seguito illustrate, articolando il documento come indicato nella delibera n. 23/2013, le più rilevanti evidenze dell'attuazione del ciclo della performance dell'anno 2021.

Per quanto riguarda la valutazione della Performance, in attuazione a quanto disposto dall'art. 7, D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, l'Ente, con disposizione n. 250/DG del 30/12/2010, ha adottato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP). Lo stesso, sulla base delle indicazioni fornite dall'Ente, è stato successivamente aggiornato ed adottato con disposizione n. 1554/DG del 12/07/2019.

L'applicazione da parte dell'ISPRA degli strumenti indicati dal decreto legislativo n.150/2009 e dei relativi indirizzi emanati dall'ANAC e dal Dipartimento della funzione Pubblica appare in linea con gli adempimenti.

La definizione degli obiettivi e degli indicatori è frutto di un processo consolidato che tiene conto del confronto effettuato con i portatori d'interesse (stakeholder) interni ed esterni. Gli indicatori appaiono trasparenti ed accessibili, così come la descrizione degli obiettivi.

L'OIV, esprime dunque un primo valutazione positiva sul funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione.

A. Performance organizzativa

A.1 Definizione degli obiettivi

La specificità degli enti pubblici di ricerca che sono tenuti ad adottare il Piano Triennale di Attività (d.lgs. 218/2016), determina per ISPRA due distinti momenti di programmazione: uno che è legato alla redazione del suddetto documento che contiene le linee prioritarie di attività previste per il successivo triennio, e confezionate anche attraverso gli indirizzi impartiti dal Ministero vigilante, e il Piano della performance, che adotta tali linee prioritarie come riferimento per la definizione e la traduzione operativa in “obiettivi annuali”, corredati da opportuni indicatori e target inseriti negli allegati del Piano¹. Per una più ampia trattazione e descrizione delle linee prioritarie di attività si rimanda al documento “Piano Triennale delle Attività 2021-2023” consultabile al link:

<https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/piano-triennale-attivita>.

L’Istituto ha predisposto un Piano della *performance* il quale, anche in virtù del laboratorio già attivato con il Dipartimento della Funzione Pubblica finalizzato proprio all’emanazione delle linee guida applicabili agli Enti Pubblici di Ricerca ex articolo n. 1 del D. Lgs. n. 2018/2016, tiene conto prevalentemente delle indicazioni incluse nelle Linee guida per la redazione del Piano della Performance per i Ministeri, adottate a giugno 2017 e applicabili, in via generale, anche alle altre P.P.A.A. muovendosi al contempo nel rispetto delle prerogative riservate ai tecnologi e ricercatori degli EPR dall’art. 74 del DLgs 150/2009.

Tale orientamento è, altresì, desumibile dalla lettura dei contenuti pubblicati sul Portale della Performance “Area Dipartimento Funzione Pubblica – Enti e Istituzioni di Ricerca non Vigilati MIUR”, nel quale l’Istituto risulta inserito nell’elenco degli Enti appartenenti a tale area (<https://performance.gov.it/ppaa>).

Nella redazione del Piano della *performance* 2021-2023 sono stati inclusi anche gli obiettivi che attengono alla *performance* individuale² dei responsabili di Struttura dirigenziale, integrando, in tal modo, le due dimensioni della valutazione previste dalla norma e recepite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

¹ Delibera n. 60/CA del 27 gennaio 2020

² Allegato B al Piano della Performance 2020-2022

Il Piano della Performance quale documento rappresentante il livello di programmazione operativa dell'Istituto, individua gli obiettivi di ciascuna Struttura al raggiungimento dei quali è collegato il risultato della performance organizzativa, e dall'analisi del Piano risulta che gli obiettivi e i relativi indicatori appaiono rispettare i requisiti della specificità e misurabilità con riguardo, in particolare, all'indicazione, per ciascuno degli indicatori, di target annuali.

La fase di pianificazione per obiettivi organizzativi di struttura per l'anno 2021 ha preso avvio con **CI n. prot. 8061 del 30 novembre 2020**.

Punti di forza: Il Piano della performance garantisce la copertura totale degli indirizzi strategici posti con la Direttiva Generale Annuale del Ministro, allocando oltre il 70% delle risorse umane dedicate.

Criticità: Complessità nella costruzione del documento e degli allegati, in assenza di sistemi informativi dedicati.

A.2 Misurazione in corso d'anno

L'Istituto, nel corso del 2021, ha ritenuto di aumentare il numero dei monitoraggi intermedi sullo stato di avanzamento delle attività rispetto agli obiettivi definiti nel Piano della *performance*, passando da un'unica rilevazione semestrale ad una più puntuale rilevazione trimestrale modificando, tra l'altro, le modalità di rilevamento.

Il processo, avviato con **nota CI n. 1494/SGQ del 8 marzo 2021**, ha richiamato tutti i responsabili di struttura di livello dirigenziale all'accesso ad una cartella su file-server interno, nella quale alimentare file specifici contenenti tanto gli obiettivi operativi delle strutture quanto l'allocazione del personale sugli obiettivi stessi in termini di tempo standard dedicato, anche ai fini di un rilevamento sperimentale dell'efficacia ed efficienza delle modalità straordinarie di lavoro agile adottate in considerazione della situazione pandemica persistente. Infatti, accanto al miglioramento qualitativo nella formulazione degli obiettivi e dei relativi target, è stato implementato il collegamento delle risorse umane, valorizzate in Full Time Equivalent (FTE), ai singoli obiettivi, che consentirà di monitorare il contributo delle singole risorse al raggiungimento dell'obiettivo stesso.

Le modalità di monitoraggio sono strutturate su un modello di autovalutazione dell'andamento della gestione a cura dei Responsabili delle Strutture di livello dirigenziale e dei Direttori dei CRA. Il dato numerico è corredato da una sintetica relazione gestionale circa la previsione di

realizzazione di ogni singolo obiettivo e/o l'eventuale richiesta di rimodulazione degli obiettivi/indicatori. Nel caso vi sia un andamento anomalo, il Responsabile è tenuto ad indicare la previsione dell'impatto di tale andamento sul raggiungimento finale dell'obiettivo. Per ogni indicatore il Responsabile dell'obiettivo misura i valori conseguiti alla fine del trimestre dell'anno di riferimento.

Si evidenzia come il monitoraggio sia effettuato esclusivamente con riguardo all'avanzamento rispetto al target annuale, mentre non sono in uso strumenti di gestione utili a rilevare dati o analisi circa il monitoraggio intermedio dei costi (in termini di risorse umane e finanziarie) connessi alle attività realizzate tra i periodi.

Con riferimento all'obbligo di recepire l'articolo n. 4 del D. Lgs. n. 74/2017, per il quale l'Organismo Indipendente di Valutazione "*verifica l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi **programmati** durante il periodo di riferimento e **segnala la necessità o l'opportunità di interventi correttivi***", l'OIV ha coinvolto la Struttura Tecnica Permanente ad un monitoraggio più approfondito e strutturato a metà anno e, a seguito della istruttoria predisposta da codesta Struttura Tecnica Permanente e trasmessa con nota prot. n. 42615, contenente tutte le modifiche proposte, l'OIV ha adottato integralmente le richieste avanzate riscontrando la suddetta nota con lettera n. 6/OIV del 6 agosto.

In considerazione della prosecuzione dello stato di emergenza sanitaria, è parimenti proseguito il ricorso alla collocazione del personale in smart working (SW) straordinario, sebbene con maggiore flessibilità e possibilità di svolgere l'attività lavorativa in presenza rispetto al precedente ciclo. Come per l'anno 2020, le attività dell'Istituto, che in esito al monitoraggio sembravano risentire delle condizioni determinate dall'emergenza, non hanno registrato un incremento degli scostamenti negativi, e non c'è evidenza di pregiudizio nello svolgimento delle attività dell'Istituto.

Punti di forza: Aumento del periodo di rilevazione, espressione del FTE dedicati alle attività

Criticità: Difficoltà da parte delle strutture di fornire tempestivamente risultati omogenei e coerenti con le richieste effettuate.

A.3 Valutazione finale dei risultati

La fase di consuntivazione dei risultati della *performance* organizzativa, avviata per l'anno 2021 con **CI prot. n. 511 del 31 gennaio 2022**, ha visto la partecipazione attiva dei Responsabili degli

obiettivi, che hanno comunicato i risultati conseguiti per ogni indicatore posto sotto la propria responsabilità e indicato, nel caso di mancato raggiungimento dei target previsti, le cause degli scostamenti.

A valle della comunicazione delle informazioni, la Struttura Tecnica Permanente (STP) ha predisposto *audit* volti a verificare, a campione, le fonti dei dati comunicati, il rispetto delle modalità di calcolo definite in fase di programmazione e i valori comunicati in fase di consuntivazione, attualmente in corso, nel rispetto di quanto disposto nella **delibera n. 6/2012 CIVIT**.

Le risultanze documentali delle verifiche condotte, acquisite agli atti del processo di valutazione 2021, restituiscono un panorama di coerenza con le autovalutazioni delle strutture. La fase di valutazione verrà, da procedura, conclusa in esito anche alla conclusione della misurazione dei risultati individuali.

Le misurazioni dei risultati e gli esiti degli audit sono state sottoposte all'attenzione dei Direttori dei CRA per le proprie finali valutazioni. La validazione dei risultati costituisce l'elemento fondamentale della valutazione individuale del Responsabile di Struttura di livello dirigenziale. Questa valutazione viene integrata con le proposte di valutazione effettuate dal RPCT, dal Responsabile SGQ e dal DPO per quanto concerne la compliance sulle misure a tutela della privacy.

Punti di forza: Sistema di rilevazione e personale delle strutture preposto alla rilevazione sufficientemente rodati

Criticità: Insufficienza cronica del personale della STP dedicate per le attività di valutazione e audit.

Le fasi di monitoraggio continuano ad evidenziare una certa difficoltà dei Responsabili di struttura a considerare e utilizzare il Piano della performance come uno dei fondamentali strumenti per la gestione delle attività svolte, la valorizzazione e la comunicazione partecipativa agli stakeholders interni ed esterni dei risultati ottenuti.

B. Performance individuale

B.1 Assegnazione degli obiettivi

L'assegnazione degli obiettivi individuali ai Responsabili delle Strutture dirigenziali di I fascia, come già argomentato, coinvolge Dirigenti e Direttore Generale in una fase di negoziazione che avviene nel corso di un'interazione individuale. Tale modalità operativa viene seguita anche per l'assegnazione degli obiettivi individuali ai Responsabili delle Strutture dirigenziali di II fascia.

Per il triennio 2021-2023 l'Amministrazione ha ritenuto di dover procedere all'assegnazione di obiettivi individuali al personale con incarico dirigenziale (n. 4 Dirigenti di I fascia e n. 20 Dirigenti di II fascia) e ai Responsabili di Area Tecnologica di Ricerca (n. 44).

Gli obiettivi sono stati formalmente assegnati ai dirigenti, con la citata **Comunicazione interna n. 1126/DG-SGQ del 17 febbraio**, mentre per i responsabili di area tecnologica di ricerca si è fatto esplicito richiamo agli obiettivi di ruolo contenuti nella scheda tipo pubblicata nella sezione relativa al SMVP del portale di Amministrazione Trasparente.

Per quanto riguarda la valutazione individuale del personale appartenente ai livelli IV-VIII il Sistema prevede un'esclusiva valutazione dei comportamenti agiti riservando ad una fase più matura l'attribuzione di specifici obiettivi, anche questi contenuti nella scheda tipo pubblicata nella sezione relativa al SMVP del portale di Amministrazione Trasparente.

B.2 Valutazione della performance individuale

Al momento della redazione della presente Relazione è stata avviata, con **CI 724/DG-SGQ-PERF del 8 febbraio 2022**, la valutazione del personale con qualifica dirigenziale (dirigenti ex Area VII CCNL EPR) e del personale con incarico ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 165/2001, relativa alle attività e agli obiettivi contenuti nel Piano della *performance* 2021-2023. In contemporanea, con **CI 725/DG-SGQ-PERF del 8 febbraio 2022**, sono state richieste ai soggetti titolati (RPCT, Responsabile SGQ e DPO) alla formulazione di proposte di valutazione per tutti i dirigenti per gli ambiti di rispettiva competenza, da inoltrare ai valutatori.

Per la chiusura del sistema di valutazione della performance individuale dei dirigenti, sarà necessario completare il ciclo della valutazione della performance individuale del personale I-VIII e dei responsabili di area tecnologica di ricerca, che avrà avvio orientativamente nel mese di giugno.

I risultati, benché parziali di questo processo, saranno illustrati nella Relazione sulla Performance per l'anno 2021, da adottarsi ai sensi dell'art. 10, comma 1 lett. b) del D. Lgs. 150/2009 s.m.i. e da sottoporsi a validazione di questo OIV per la pubblicazione, entro il 30 giugno prossimo.

Punti di forza: Sistema di valutazione applicato a tutto il personale, affinamento in corso dopo due interi cicli di valutazione

Criticità: Tempi di chiusura del ciclo di valutazione eccessivamente lungo, anche per la compresenza di diversi e successivi step di collazione delle informazioni necessarie.

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

La Struttura Tecnica Permanente ha fornito il consueto supporto agli Organi di Vertici nel processo di pianificazione strategica dell'Ente, così come per quella più operativa.

Gli Organi di indirizzo e controllo dell'Istituto risultano coinvolti nella fase di avvio del ciclo di pianificazione, in particolare con la definizione e successiva validazione delle priorità strategiche individuate nel documento programmatico denominato Piano di Attività Triennale. Successivamente la Struttura Tecnica Permanente, su mandato della Direzione Generale e in coordinamento costante con essa, trasmette sia alle Strutture di livello dirigenziale che alle Aree, la richiesta di pianificazione sulla base delle strategie adottate, ai fini della definizione dei contenuti del Piano della Performance.

A valle dei monitoraggi periodici avviati nel corso dell'anno, e con particolare riferimento a quanto realizzato a conclusione del primo semestre, viene adottato un documento di Revisione degli eventuali obiettivi inseriti nel Piano della Performance. Nei primi mesi dell'anno successivo a quello di riferimento, si dà avvio alla fase di misurazione e valutazione degli obiettivi effettivamente raggiunti nell'anno precedente, sia per quelli organizzativi che, laddove previsti, per quelli individuali. Per ogni fase del processo vengono coinvolti, sempre su mandato della Direzione Generale, tutti i Responsabili di livello dirigenziale e di Area. La Struttura Tecnica Permanente svolge un ruolo attivo nell'avvio dei processi nonché di facilitatore, di accompagnamento e di costante supervisione di ogni fase del ciclo. I Responsabili delle Strutture dell'Istituto, tranne rare e fisiologiche eccezioni, hanno assicurato un approccio e una partecipazione proattiva al sistema.

Non risultano ancora evidenze circa un esteso coinvolgimento del personale dell'Istituto, anche se l'attuale disciplina dello SW richiama il personale a prestare maggiore attenzione agli obiettivi organizzativi sui quali è stato allocato il loro tempo-lavoro, nonché il completamento del secondo ciclo di valutazione individuale ha decisamente aumentato il grado di consapevolezza.

Nell'Allegato 1, sezione C, è stato riportato il costo annuo lordo della Struttura Tecnica Permanente comprendente: 1 Tecnologo III livello al 100%, 1 Funzionario di Amministrazione al 100% e il dirigente di II fascia al 40%. Non si dispone di ulteriori informazioni circa altri costi diretti o indiretti ribaltabili, in quanto – oltre all'assenza di un sistema di contabilità analitica - la Struttura non costituisce autonomo centro di costo e, pertanto, non dispone di un budget proprio.

Per quanto concerne le risorse umane assegnate, allo stato attuale c'è da segnalare che con la riorganizzazione dell'Ente, le attività del Servizio Gestione Processi - che costituisce anche Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV - sono state integrate con ulteriori compiti concernenti la gestione del Ciclo della *Performance*, la gestione dei processi legati al sistema qualità e la gestione delle attività connesse all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP).

Dal 1 aprile 2022 la STP si sta avvalendo di una nuova risorsa in addestramento e acquisita attraverso mobilità interna, e i cui costi imputati nella tabella corrispondente, ma si rileva che una maggiore disponibilità di personale per la Struttura Tecnica Permanente a supporto dell'OIV, permetterebbe un presidio più completo del Ciclo della Performance e uno sviluppo adeguato delle attività per l'implementazione di un sistema di Controllo di gestione, pertanto codesto Organismo auspica che l'Amministrazione continui ad investire in tale direzione, incrementando ulteriormente le unità di personale preposte alle attività svolte per la gestione del Ciclo della *performance* e per il supporto all'OIV.

Punti di forza: Esperienza e automatismi acquisiti nella STP per il funzionamento del ciclo

Criticità: Sottodimensionamento della STP

D. Infrastruttura di supporto

L'Istituto non dispone, attualmente, di sistemi informativi e informatici a supporto del funzionamento del ciclo della *performance*. Non sono, allo stato attuale, disponibili sistemi a

supporto del controllo di gestione né del controllo strategico, per i quali questo OIV ha più volte sollecitato l'istituzione.

Alla data di redazione della presente risulta però attivata la procedura per l'acquisizione di servizi dedicati per la customizzazione di un software *open source* dedicato al controllo di gestione.

Punti di forza: nessuno

Criticità: Assenza di sistemi a supporto (in via di acquisizione un sistema di controllo di gestione)

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

Per quanto concerne gli aspetti relativi alla valutazione sul funzionamento dei sistemi informativi e informatici che supportano la pubblicazione dei dati, anche ai fini dell'attuazione della sezione Trasparenza, confluita nel PTPCT, nonché sulla ripartizione delle competenze tra i diversi soggetti che concorrono alla pubblicazione dei dati e il loro monitoraggio, nel § 3.3 del PTPCT 2020-2022 era già ampiamente descritto il flusso di gestione ed è disponibile una informativa specifica del RPCT sugli obblighi di pubblicazione derivanti dal D. Lgs. n. 33 e s.m.i., che individua le responsabilità dei dirigenti in funzione delle rispettive competenze e definisce una specifica procedura per l'adempimento (nota 4725/PREV-CORR del 11/6/2018, richiamata nella misura preventiva individuata al § 6.3 del PTPCT)

Si ritiene comunque utile segnalare che l'Istituto ha realizzato, non soltanto quasi tutte le apposite sezioni di consultazione delle informazioni online sul sito istituzionale previste dalla normativa, ma ha anche reso disponibile, nella pagina intranet, la normativa di riferimento, la modulistica per gli adempimenti dell'anticorruzione e le tabelle con indicati gli obblighi sia per la trasparenza che per l'anticorruzione con le relative Strutture responsabili di riferimento.

A cura del RPC

Punti di forza: Il monitoraggio costante e l'interlocuzione con le strutture che ha consentito un netto miglioramento sia in termini di quantità che di qualità delle informazioni pubblicate, soprattutto con riferimento alla accessibilità delle stesse.

Criticità: la pubblicazione dei documenti in formato aperto non è ancora totale, in particolare per quei documenti che necessitano di essere acquisiti da soggetti esterni, e pertanto, si riconosce una maggiore difficoltà che probabilmente necessita di essere superata anche

attraverso l'implementazione di sistemi che consentono di rendere più agevole l'elaborazione di documenti in formato aperto.

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

Nel corso del 2021 l'Istituto non ha provveduto all'aggiornamento della definizione e gestione degli standard di qualità dei servizi direttamente erogati all'utenza, rispetto alla versione della Carta dei Servizi approvata con **Disposizione n. 1304/DG del 08/04/2019**.

Occorre segnalare però che la Carta dei Servizi è interpretata come un ulteriore adempimento che in parte si sovrappone agli obiettivi annuali di performance che già intercettano i servizi erogati all'utenza, riducendone il potenziale interesse per la redazione del documento stesso. Il numero comunque limitato di servizi direttamente erogati all'utenza in elenco, data la specificità dell'attività dell'Ente, nonché lo scarso ricorso dell'utenza ai servizi stessi, è ulteriore elemento di depotenziamento dello strumento che, in assenza di particolari obblighi normativi, risulta accessorio a confronto con i documenti di programmazione e rendicontazione del ciclo della performance.

Punti di forza: I servizi elencati sono corredati da tutti gli indicatori previsti, e il tariffario risulta correttamente strutturato.

Criticità: La mancanza di obblighi specifici relativi all'aggiornamento degli standard di qualità ne ha ridotto l'interesse presso l'amministrazione. Il numero limitato di servizi offerti e il volume erogato sono elementi di ulteriore depotenziamento dell'interesse nella redazione.

G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

A partire dalla prima applicazione del D. Lgs. n. 150/2009, l'Istituto ha proseguito con l'affinamento degli strumenti utilizzati per la definizione del Piano della *performance*.

In tal senso, è possibile affermare che le informazioni di feedback rilevate a chiusura dei cicli della performance avviati in questi anni, hanno consentito al Sistema di migliorare e svilupparsi per rispondere sempre più alle esigenze organizzative e alla normativa vigente.

In particolare, per dare concreta attuazione alla valutazione partecipativa, introdotta dal nuovo Sistema di misurazione e valutazione della Performance, l'Istituto ha aderito a un laboratorio promosso dal Dipartimento Funzione Pubblica per individuare strumenti e metodologie

adeguate a rafforzare il coinvolgimento degli *stakeholders* nel processo di misurazione e valutazione della performance.

Oltre ai feedback derivanti dai risultati delle indagini customer satisfaction, già implementate da qualche anno da ISPRA e in continuo sviluppo, in sede di programmazione per il ciclo di Performance 2021-2023 e prima della formale adozione del Piano della Performance, si è attivato un proficuo confronto con le Direzioni del MATTM, quale *stakeholder* principale, finalizzato a constatare la completa compliance del Piano rispetto alla Direttiva del Ministro vigilante.

Punti di forza: Coinvolgimento dell'Istituto nelle sperimentazioni di valutazione partecipativa

Criticità: Resistenza da parte dei soggetti titolati (organo di vertice, OO.SS.) all'utilizzo automatico dei risultati del Sistema; tutte le forme premiali sono demandate alla contrattazione integrativa.

H. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

In relazione al recente insediamento di questo OIV, questa relazione è stata realizzata attraverso un confronto diretto con la Struttura Tecnica Permanente, che ha messo a disposizione tutta la documentazione necessaria.

I. Allegati

I.1 Allegato 1 – Scheda di Monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Sono di seguito presentate le schede desunte dalla delibera n. 23/2013 e atte alla rappresentazione delle informazioni rilevanti relative al monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema.

Per quanto riguarda l'allegato 1, come previsto dalla delibera n. 23/2013, l'Istituto ha ritenuto di non dover compilare le sezioni relative alle sezioni C.2, D.2, D.3, D.4 che sono facoltative per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti³, mentre è stata compilata la sezione facoltativa E.1b

Per quanto concerne l'Allegato 2, esso ricalca in parte quanto già presente nella sezione B. dell'allegato 1, cui si rimanda per i contenuti, mentre per l'allegato 3 si fa presente che la valutazione della performance individuale per tutto il personale e relativa all'anno 2021 è tutt'ora in corso, e pertanto si omette integralmente l'allegato, rimandando la pubblicazione dei contenuti all'adempimento OIV sulla valutazione dei Sistemi premiali (30 novembre).

A. Performance organizzativa	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input checked="" type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input checked="" type="checkbox"/> Altro: OIV
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno
B. Performance individuale⁴	
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?	

³ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

⁴ I dati sono riferiti al Piano della Performance 2021-2023, per l'annualità 2021.

	personale in servizio (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ 4	_ _ _ 4	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _ 2 0 ⁵	_ _ _ 2 0	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti⁶	1 1 1 0	_ _ _ 4 4 ⁷	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?				
	Si	No	(se no) motivazioni	
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
C. Processo di attuazione del ciclo della performance Struttura Tecnica Permanente (STP)				
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP ⁸ ?	(valore assoluto) _ _ _ 4			
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali? Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche? Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	(valore assoluto) _ _ _ 1 _ _ _ 1 _ _ _ 2			
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in: Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne) Costo di eventuali consulenze Altri costi diretti annui Costi generali annui imputati alla STP	2 0 2 2 2 0 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ 0 _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ N D _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ N D			

⁵ N° di Persone con incarico dirigenziale, anche per quota parte dell'anno.

⁶ Personale in servizio a tempo determinato + indeterminato al 31/12/2021 livelli I-III e IV-VIII.

⁷ Responsabili di Area Tecnologica di Ricerca (livelli I-III).

⁸ Il personale è così suddiviso: 1 unità III livello Tecnologo al 100%; 1 unità V livello Funzionario al 100% in addestramento; la terza unità comprende l'utilizzo di 1 unità di livello dirigenziale di II fascia al 40% (Responsabile del Servizio DG-SGQ).

<p>C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)</p>	<p><input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico</p>		
<p>D. Infrastruttura di supporto Sistemi informativi e Sistemi informatici</p>			
<p>D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?</p>	<p> _ 0 </p>		
<p>D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____</p>		
<p>D.3 Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?</p>	<p>Automatica</p>	<p>Manuale</p>	<p>Nessuna</p>
<p>Sistema di contabilità generale</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Sistema di contabilità analitica</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Protocollo informatico</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Service personale del Tesoro (SPT)</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Sistema informatico di gestione del personale</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Altro sistema, _____</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Altro sistema, _____</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Altro sistema, _____</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?</p>	<p>Automatica</p>	<p>Manuale</p>	<p>Nessuna</p>
<p>Sistema informatico di Controllo strategico</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Altro sistema, _____</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>Altro sistema, _____</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi? (se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore</p>	<p>Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No</p>		<p>Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No</p>
<p>D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?</p>	<p>ob. strategici</p>		<p>ob. operativi</p>
<p>Sistema di contabilità generale</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>

Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione				
<i>E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati</i>				
Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Dirigenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Incarichi conferiti e ai autorizzati dipendenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati	

			finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Tipologia Procedimenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	

E.1b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Pubblicati in pdf	N.D.	Si/No
Consulenti e collaboratori	Esportabili in .csv	N.D.	Si/No
Dirigenti	Pubblicati in pdf	N.D.	Si/No
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Pubblicati in pdf	N.D.	Si/No
Bandi di concorso	Pubblicati in pdf ed esportabili in .csv	N.D.	Si/No
Tipologia Procedimenti	Pubblicati in pdf	N.D.	Si/No
Bandi di gara e contratti	Esportabili in .csv e.xml	N.D.	Si/No
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Pubblicati in pdf	N.D.	Si/No

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati.

Selezionare le attività svolte dai soggetti sotto indicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No				
Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No			
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No				

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione e degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio

					sono comunicati gli esiti)	(Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	Responsabile per la Trasparenza e l'Anticorruzione e Responsabile della Struttura Tecnica Permanente	

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"

	Presenza Si/No	Note
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	SI	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	SI	
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	SI	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	NO	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccogliere i giudizi	NO	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	SI	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	NO	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	NO	

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle class action? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire class action <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione