



ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a), del decreto legislativo n. 150/2009

Anno 2014

PRESENTAZIONE

Nel contesto attuativo del D.L.vo n. 150/2009, l'Organismo indipendente di valutazione della performance – considerate le funzioni di promozione, garanzia e verifica dell'applicazione e del funzionamento complessivo del nuovo sistema assegnategli dalla normativa – ha proseguito la propria opera di divulgazione dei principi cui attenersi nell'espletamento degli adempimenti richiesti, di supporto tecnico e raccordo delle varie strutture interessate, di verifica delle linee attuative sviluppate.

Pur scontando le inevitabili difficoltà applicative connesse - in un contesto caratterizzato da una peculiare complessità organizzativa e funzionale - ad una più moderna e, in qualche misura, diversa visione del "fare amministrazione", il Ministero dell'Interno si sta conformando ad un progressivo processo di modernizzazione, che richiede tuttavia un ulteriore e costante impegno attuativo e tempi di realizzazione più lunghi.

Nella presente Relazione, viene fornito un quadro d'insieme delle principali tappe del percorso raggiunte, dei risultati ottenuti e delle problematiche ancora in atto, nonché degli obiettivi cui, in prospettiva, occorrerà orientare l'azione per perfezionare il sistema complessivo della performance ed accrescere la visibilità dei servizi resi.

INDICE

A. Performance organizzativa

B. Performance individuale

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

D. Infrastruttura di supporto

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

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

G. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

ALLEGATO

A. Performance organizzativa

In attuazione di quanto stabilito dall'articolo 7, comma 3, del decreto legislativo n. 150/2009 e secondo le linee di indirizzo rese dalla CIVIT, in data 22 luglio 2013 è stato adottato dal Ministro dell'Interno il “*Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa*” del Ministero dell'Interno, registrato alla Corte dei Conti il 25 settembre 2013 e da attuarsi a partire dal 2014.

Il sistema, prendendo le mosse dall'esperienza maturata e dai sistemi esistenti, tiene conto, sia sotto il profilo metodologico che applicativo, delle peculiarità ordinamentali dell'Amministrazione, delle risorse disponibili e dei necessari tempi di consolidamento. Esso è trasversale a tutte le strutture dell'Amministrazione dell'Interno connotate dalla presenza di personale in regime di diritto pubblico e di personale contrattualizzato ed è stabilito che si avvalga dell'applicativo informatico di supporto anche al controllo strategico e di gestione.

Il sistema trova fondamento, nelle sue direttrici portanti, sulla prassi operativa che l'Amministrazione, almeno con riguardo ai requisiti essenziali del ciclo di gestione della performance, ha già consolidato attuando i processi connessi alla misurazione, valutazione e *reporting* della performance organizzativa, in coerenza con le disposizioni e gli indirizzi vigenti in materia.

Tuttavia allo stato il ciclo presenta ancora, anche per motivazioni connesse alla complessità organizzativa e funzionale del Ministero dell'Interno, talune connotazioni di problematicità.

In particolare, come già evidenziato nei precedenti Rapporti, il quadro della pianificazione strategica è caratterizzato da un circoscritto numero di rilevanti obiettivi strategici, articolati in molteplici obiettivi operativi.

L'attuazione di ciascuno degli obiettivi strategici è valutata – ad eccezione di settori peculiari quali il soccorso pubblico e la difesa civile nonché l'accoglienza per gli immigrati - con prevalente riferimento allo stato di avanzamento dei rispettivi piani di azione, e misurata perciò, sempre in prevalenza, con indicatori di realizzazione fisica, sulla base del grado di realizzazione degli obiettivi operativi che ne costituiscono l'articolazione, a ciascuno dei quali è attribuito, in percentuale, un proprio peso rispetto all'obiettivo strategico.

La Direttiva del 2013 ha anche previsto, per alcuni degli obiettivi operativi, n. 23 indicatori di risultato/output, per dare maggiore concretezza e visibilità alle azioni da porre in essere.

Nella Direttiva 2014, per specifici ambiti operativi che ne hanno reso più agevole l'utilizzo, si evidenzia un maggior ricorso ad indicatori di output per la misurazione degli obiettivi operativi che articolano gli strategici (n. 33 indicatori di output nel 2014, di cui 23 di risultato/output e 10 di risultato/binario).

Peraltro tale incremento, pur apprezzabile in termini assoluti, è meno significativo se valutato in termini percentuali, in rapporto cioè al numero complessivo di indicatori utilizzati per gli obiettivi operativi nelle Direttive 2013 e 2014.

Meritano peraltro attenzione nella Direttiva 2014, alla luce delle disposizioni introdotte dalla legge n. 190/2012 e dal decreto legislativo n. 33/2013, gli specifici obiettivi operativi volti all'attuazione delle iniziative e degli obblighi in materia di trasparenza e di prevenzione e repressione della corruzione, nonché in materia di qualità dei servizi pubblici, per la cui misurazione è stata anche apposta una batteria di indicatori di risultato, pure di carattere binario, per l'importanza annessa al corretto sviluppo di tali tematiche.

Per contro, l'uso di indicatori di impatto (*outcome*) presenta – per il Ministero dell'Interno - difficoltà di applicazione per la particolare natura dei servizi resi e per la complessità dello scenario di riferimento in cui molteplici fattori, anche indipendenti dall'azione dell'Amministrazione, concorrono ad interferire, in maniera determinante, sui risultati esterni.

Tali considerazioni assumono massima valenza proprio in taluni settori particolarmente rilevanti che caratterizzano il mandato istituzionale dell'Amministrazione quali, ad esempio, quelli connessi all'ordine e alla sicurezza pubblica, al soccorso pubblico e alla difesa civile, alla gestione dei fenomeni migratori. In questi ambiti, l'identificazione preventiva di indicatori di impatto da associare alle strategie fissate rischierebbe infatti di tradursi in proiezioni approssimative e, pertanto, la valutazione di impatto sembra più correttamente praticabile *ex post*.

L'OIV è comunque impegnato ad una costante azione di stimolo dei Dipartimenti competenti, perché possano essere rinvenute soluzioni idonee a superare, almeno nei settori dove ciò si renda praticabile, le difficoltà tecniche ed applicative, aprendo spazi per una maggiore efficacia descrittiva del format pianificatorio, al fine di meglio chiarire lo sviluppo dell'attività dell'Amministrazione ed i risultati sottesi.

L'assegnazione degli obiettivi propri della programmazione gestionale, che integra e completa quella strategica, ha trovato dal 2013 una più estesa applicazione. Infatti, anche nei confronti del personale in regime di diritto pubblico si è avuta una più ampia applicazione del sistema per obiettivi, sia presso le strutture centrali che periferiche.

In particolare, nel *Piano triennale 2013-2015* sono stati inseriti anche obiettivi trasversali alle componenti territoriali dell'Amministrazione (Prefetture-UTG, Questure, Comandi dei VV.F.). Analoga impostazione è stata data anche al Piano triennale 2014-2016.

Giova, al riguardo, precisare che il Piano della performance è articolato in obiettivi strategici/operativi e obiettivi gestionali di struttura. Questi ultimi costituiscono le macro-aree di riferimento entro le quali vanno ricondotte le pianificazioni di dettaglio che, all'interno dei vari uffici, orientano i percorsi operativi dei singoli dirigenti. Gli obiettivi gestionali assegnati alle strutture di livello dirigenziale di ciascun CDR, riassumono così, in una formulazione ampia e trasversale, le finalità cui devono essere orientate le azioni e gli obiettivi individuali di tutto il personale di livello dirigenziale incardinato nelle strutture interessate.

La scelta dell'Amministrazione di rappresentare la propria azione - nell'ambito del Piano della performance attraverso obiettivi gestionali "di struttura" piuttosto che individuali, va ricondotta alla considerazione che una differente esternalizzazione dei processi pianificatori e di refertazione, articolata per obiettivi individuali, sarebbe risultata, tenuto conto del rilevante numero di unità dirigenziali in servizio presso il Ministero dell'Interno (oltre 2.600), non solo complessa, ma anche verosimilmente frammentaria e poco organica ai fini della comunicazione istituzionale e al cittadino.

Sul fronte del rispetto dei tempi di pianificazione, va segnalato che le procedure di adozione della Direttiva generale per l'attività amministrativa e per la gestione 2014 e del Piano della performance 2014-2016 hanno subito uno slittamento temporale, dovuto in parte alla rilevante articolazione delle strutture coinvolte e, conseguentemente, della complessità delle operazioni. In particolare, la Direttiva generale è stata emanata dal Ministro in data 13 marzo 2014 mentre il Piano della performance è stato adottato in data 30 maggio 2014.

Il reporting

Il monitoraggio strategico è stato supportato, per il 2013, dal sistema informativo di cui al successivo paragrafo D). Ai fini del monitoraggio, l'OIV ha invitato i vari CDR a prestare massima attenzione ai mutamenti registrati in corso d'anno nell'ambito del contesto di riferimento interno/esterno, per un'analisi accurata dei riflessi sugli obiettivi posti e, ove occorrente, per una adeguata ripianificazione degli stessi, in modo tale da attualizzare il piano degli interventi e motivare gli scostamenti avvenuti.

Tale criterio ha consentito, nel corso dell'elaborazione della Nota integrativa a consuntivo per il 2013, nonché nel *report* di fine anno sull'andamento delle azioni connesse alla realizzazione delle priorità politiche, di meglio evidenziare le variazioni in termini di risultati attesi, *target* raggiunti e risorse finanziarie occorse rispetto a quanto pianificato a inizio anno.

Tale rilevazione è stata inoltre accompagnata da un documento analitico descrittivo dell'andamento e degli esiti conseguiti in relazione a ciascun obiettivo strategico.

Le risultanze generali della programmazione gestionale annuale riferita al 2013 sono invece in corso di acquisizione a seguito dell'istruttoria che l'Amministrazione ha avviato per la redazione della *Relazione sulla performance 2013*.

Per favorire poi una compiuta ed efficace attuazione del controllo di gestione, quale strumento indispensabile per verificare il funzionamento della macchina amministrativa, sono proseguite le iniziative per assicurare una più ampia funzionalità della rete dei controlli interni facente capo alle strutture dipartimentali del Ministero, quali sensori privilegiati per monitorare andamenti ed eventuali patologie.

In tale contesto, è stato, fra l'altro, segnalato ai Dipartimenti, quale ambito di specifica rilevanza, quello delle procedure contrattuali gestite dall'Amministrazione per le quali, anche in relazione ai correlati profili di spesa, occorre rafforzare opportunamente gli strumenti di presidio.

Allo scopo di promuovere e favorire l'utilizzo di strumentazioni di supporto alle cennate funzioni questo OIV, già nel corso del 2013, ha sottoposto all'attenzione dei Centri di Responsabilità del Ministero un applicativo informatico in uso presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze – che potrebbe essere reso disponibile anche per questa Amministrazione –finalizzato a raccogliere ed organizzare i dati contabili relativi alla gestione delle spese di funzionamento delle strutture, con particolare dettaglio per le attività di acquisizione di beni e servizi.

E' attualmente in corso un approfondimento presso i Dipartimenti per verificare la fruibilità del sistema, di cui verrà fornita a questo OIV conseguente informativa.

B. Performance individuale

A seguito di una fase di sperimentazione effettuata relativamente all'anno 2012 e conclusasi il 30 giugno 2013 presso il Dipartimento per le Politiche del Personale dell'Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie, il Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale del Ministero dell'Interno è stato approvato con decreto del Ministro in data 6 dicembre 2013, registrato dalla Corte dei Conti in data 10 gennaio 2014. Successivamente, con nota a firma del Ministro in data 14 marzo 2014, è stata differita l'operatività del Sistema medesimo agli esiti della prossima contrattazione collettiva ovvero alla diversa data connessa al verificarsi di adeguate economie aggiuntive. Ciò in ragione del fatto che l'art. 6 del decreto legislativo n. 141/2011 ha

differito, per quanto attiene agli aspetti relativi ai meccanismi premiali individuati dall'art. 19 del decreto legislativo n. 150/2009, l'applicazione della differenziazione retributiva in fasce alla tornata di contrattazione collettiva successiva a quella del quadriennio 2006/2009, ovvero alla diversa data connessa al verificarsi di adeguate economie aggiuntive. Queste ultime, derivanti da eventuali risparmi di spesa dell'Amministrazione (art. 16, comma 5, del D.L. n. 98/2011, convertito dalla Legge n. 111/2011) possono essere utilizzate, come dispone lo stesso decreto legislativo n. 141/2011, per l'erogazione dei premi nei termini previsti dalla legge, nelle more del predetto rinnovo contrattuale. Ma l'Amministrazione ha evidenziato che non dispone di risorse da poter destinare a tali fini né, per analoghi motivi, ha potuto dare applicazione all'art. 5, comma 11-quinquies del decreto legge n. 95/2012, convertito con modificazioni dalla legge n. 135/2012.

Per l'anno 2012 la valutazione individuale dei dirigenti di Area I e del restante personale contrattualizzato dell'Amministrazione Civile dell'Interno si è conformata ai sistemi e modalità previgenti e non ancora adeguati al decreto legislativo n. 150/2009, e successive modifiche ed integrazioni.

Risulta dai dati comunicati dall'Amministrazione come la valutazione individuale del predetto personale sia stata tendenzialmente orientata verso l'alto.

I dirigenti di seconda fascia dell'Area I hanno riportato il giudizio "eccellente", ad eccezione di due, cui è stato attribuito il giudizio "ottimo".

Per ciò che concerne il personale non dirigente, la misurazione dei risultati di tali dipendenti ai fini della retribuzione accessoria, come previsto dal contratto integrativo 2006/2009 e dagli Accordi integrativi sulla distribuzione delle risorse del Fondo Unico di Amministrazione, è stata legata alla adeguatezza della prestazione con riguardo, fra l'altro, al contributo offerto alla realizzazione dell'obiettivo dell'unità organizzativa di appartenenza e/o progetto. Si allega la tabella con il riepilogo dei dati concernenti gli esiti della misurazione dei risultati individuali, elaborato ai fini della corresponsione del Fondo Unico di Amministrazione relativo al 2012 (all.1).

A partire dalla valutazione del 2013 l'Amministrazione ha comunicato di aver inteso avviare, in attuazione degli indirizzi resi dal Ministro, un processo di armonizzazione con i criteri di selettività e riconoscimento del merito indicati dall'art. 5, commi 11 e 11 bis, del citato decreto legge n. 95/2012.

In particolare, sotto il profilo metodologico va evidenziato che, per i dirigenti di seconda fascia, la circolare con la quale è stata diramata la scheda di valutazione per l'anno 2013 agli uffici centrali e periferici ha richiamato l'esigenza di attribuire i relativi giudizi sulla base non solo della capacità dei dirigenti medesimi di conseguire risultati adeguati agli obiettivi assegnati attraverso le competenze organizzative e professionali espresse nell'attività lavorativa ma anche di differenziare le valutazioni delle prestazioni dei propri collaboratori.

Il procedimento di valutazione individuale dei dirigenti di Area I deve essere, per il 2013, ancora avviato, per gli appartenenti alla prima fascia, ed è tuttora in corso per quelli di seconda fascia, mentre il procedimento di valutazione del personale contrattualizzato di livello non dirigenziale non è stato ancora avviato in quanto l'ipotesi di accordo integrativo sulle risorse del Fondo Unico di Amministrazione è stata sottoscritta in data 18 aprile 2014 e attualmente è al visto dell'Ufficio Centrale del Bilancio presso questo Ministero. Si fa pertanto riserva di fornire gli elementi informativi sul tema non appena le procedure saranno concluse.

Si segnala infine che l'OIV, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del d.lgs. n. 150/2009 ha effettuato - secondo le modalità definite dalla allora Commissione Indipendente per la Valutazione, la

Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) - un'indagine sul benessere organizzativo del personale dipendente, sul grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché sulla valutazione da parte del personale del proprio superiore gerarchico.

In considerazione della novità dell'indagine e tenuto conto delle indicazioni rese dalla CiVIT/A.N.AC. si è ritenuto, per il primo anno, di effettuare l'indagine relativamente al personale contrattualizzato, dirigente e non dirigente, dell'Amministrazione civile dell'Interno operante presso un' "area campione" significativa.

Tale area comprende:

- a livello centrale il Dipartimento per gli affari interni e territoriali e il Dipartimento per le politiche del personale dell'Amministrazione civile e per le risorse strumentali e finanziarie
- a livello periferico le Prefetture – UTG nell'ambito di sette regioni, di significativa articolazione territoriale del Nord, Centro, Sud e Isole (Piemonte, Lombardia, Toscana, Lazio, Campania, Puglia, Sicilia).

L'indagine ha riguardato l'anno 2013 e la compilazione del questionario è stata effettuata on line utilizzando una apposita procedura informatica. Particolari misure hanno garantito l'anonimato della rilevazione e, quindi, l'impossibilità di ricondurre le operazioni effettuate al compilatore, tanto che il sistema è stato organizzato in modo tale da bloccare qualsiasi tipo di reportistica laddove essa riguardi argomenti che coinvolgano un campione di compilatori inferiore alle dieci unità.

Il link di accesso al questionario è stato attivato il 25 novembre 2013.

Sono stati compilati 500 questionari, dei quali 476 completi in tutte le voci.

Il sistema di rilevazione è stato infatti predisposto in modo tale da rendere facoltativa la risposta alle singole domande. Le risultanze dell'indagine sono pubblicate sul sito del Ministero dell'Interno, nell'ambito della sezione Amministrazione trasparente. La partecipazione alla rilevazione è stata particolarmente modesta, pari all'8,15% degli aventi titolo.

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il ciclo di gestione della *performance* si sviluppa - come può evincersi da quanto in precedenza specificato con riguardo alle fasi di programmazione, misurazione e valutazione delle *performance* e rendicontazione - secondo un processo ormai strutturato che vede interagire, ai vari livelli, l'organo di indirizzo politico, la dirigenza apicale, la dirigenza di secondo livello ed il personale interessato nonché, nelle fasi di accompagnamento metodologico, di promozione, verifica ed attestazione, l'OIV supportato dalla struttura tecnica permanente.

I rapporti di integrazione operativa risentono della particolare struttura "a rete" dei controlli interni istituzionalizzata presso il Ministero dell'Interno, che si fonda sulla costituzione presso tutti i Dipartimenti, quali poli di riferimento, dei rispettivi Uffici di pianificazione, programmazione, controllo di gestione e valutazione, i quali coadiuvano i vertici amministrativi in quegli ambiti.

Presso le Prefetture-UTG, il raccordo è operato per il tramite dei Viceprefetti vicari, che svolgono la funzione di supporto al Prefetto in materia.

Nel prospetto che segue (Cronoprogramma ed attori del processo di pianificazione e di *reporting*) sono illustrate le principali fasi del processo di pianificazione e *reporting*, con l'indicazione degli attori coinvolti, degli strumenti utilizzati per lo svolgimento del processo stesso e della tempistica prevista per ciascuna fase.

I relativi monitoraggi effettuati a valle del processo stesso vedono il coinvolgimento, secondo un circuito informativo ascendente, delle strutture e dei soggetti interessati alla realizzazione degli obiettivi posti sotto osservazione.

Va tuttavia considerato che, anche in ragione della complessità ed estensione dell'Amministrazione a tutto il territorio nazionale, nonché della consistenza numerica del personale in servizio sussistono ancora problemi di diffusione e celerità delle operazioni connesse allo sviluppo del ciclo, sebbene l'avvio dell'utilizzo del sistema informativo automatizzato di supporto abbia comunque favorito lo sviluppo dei circuiti informativi, con un miglioramento delle interrelazioni con le Prefetture UTG.

La struttura tecnica permanente per la misurazione della *performance*, ufficio di *staff* di supporto all'Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV) – è attualmente composta da: 1 responsabile e 3 dirigenti e n. 9 unità di personale di livello non dirigenziale, appartenente al comparto Ministeri.

Tutto il personale assegnato alla struttura di supporto possiede in generale i requisiti necessari all'assolvimento dei compiti ordinari, secondo i rispettivi profili professionali e tenuto conto delle esigenze che di volta in volta si possono presentare. Purtroppo, sarebbe stato utile poter dotare, nell'immediato, la struttura stessa anche di una professionalità con competenza economico-gestionale, atteso che tale ambito, di rilevante importanza per le funzioni dell'OIV, necessita di un rafforzamento operativo. Tale integrazione non è stata peraltro praticabile in ragione delle preclusioni poste dalla vigente normativa in tema di organizzazione degli OIV e dagli indirizzi interpretativi del MEF circa la possibilità di un incremento numerico delle figure professionali che erano presenti nella struttura alla data di entrata in vigore del decreto legislativo n. 150/2009.

I componenti della struttura partecipano in via generale alle iniziative formative nelle materie di interesse programmate e svolte dalla Scuola Superiore dell'Amministrazione dell'Interno (SSAI).

CRONOPROGRAMMA ED ATTORI DEL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E DI REPORTING

FASI	RISULTATI	ATTORI COINVOLTI	STRUMENTI	SCADENZE PREVISTE
Fase discendente del processo pianificatorio	<i>Bozza Atto di indirizzo</i>	Ministro OIV Gabinetto Centri di Responsabilità (CDR)	Incontri di condivisione	entro il primo semestre
	<i>Emanazione Atto di indirizzo</i>			
Fase ascendente del processo pianificatorio	<i>Proposta obiettivi strategici, operativi, programmi operativi, indicatori</i>	CDR OIV	Linee guida Incontri di condivisione Sistema informativo	settembre
Definizione Nota integrativa	<i>Nota integrativa al Bilancio</i>	CDR OIV	Circolare MEF Portale MEF	settembre
Emanazione Direttiva	<i>Consolidamento sistema obiettivi strategici, operativi, programmi operativi, indicatori</i>	CDR OIV	Sistema informativo Contatti ed incontri mirati per approfondimenti	novembre
	<i>Predisposizione Direttiva</i>	OIV Ministro		dicembre
	<i>Emanazione Direttiva</i>	Ministro		primi di gennaio**
Aggiornamento Nota integrativa	<i>Aggiornamento Nota integrativa a legge di Bilancio</i>	CDR OIV	Portale MEF	gennaio
Consolidamento programmazione obiettivi gestionali	<i>Atti di programmazione</i>	Dirigenti Amministrazione ai vari livelli OIV	Linee guida Sistema informativo	entro 20 gennaio**
Definizione Piano della performance	<i>Piano della performance</i>	Ministro Gabinetto Vertici amministrativi della performance Referente della performance OIV	Linee guida Incontri di condivisione	entro 31 gennaio**
Elaborazione Nota integrativa al Rendiconto generale dello Stato	<i>Nota integrativa</i>	CDR OIV	Circolare MEF Portale MEF	entro maggio
Elaborazione Relazione sulla performance	<i>Relazione sulla performance</i>	Ministro Gabinetto Vertici amministrativi della performance Referente della performance OIV	Linee guida Incontri di condivisione	elaborazione entro il 30 giugno** validazione entro il 15 settembre

**I relativi monitoraggi infrannuali e annuali vedono il coinvolgimento, secondo un circuito informativo standardizzato, delle strutture interessate agli elementi informativi posti sotto osservazione*

***i tempi previsti sono suscettibili di slittamento in relazione alla complessità delle fasi e delle attività connesse*

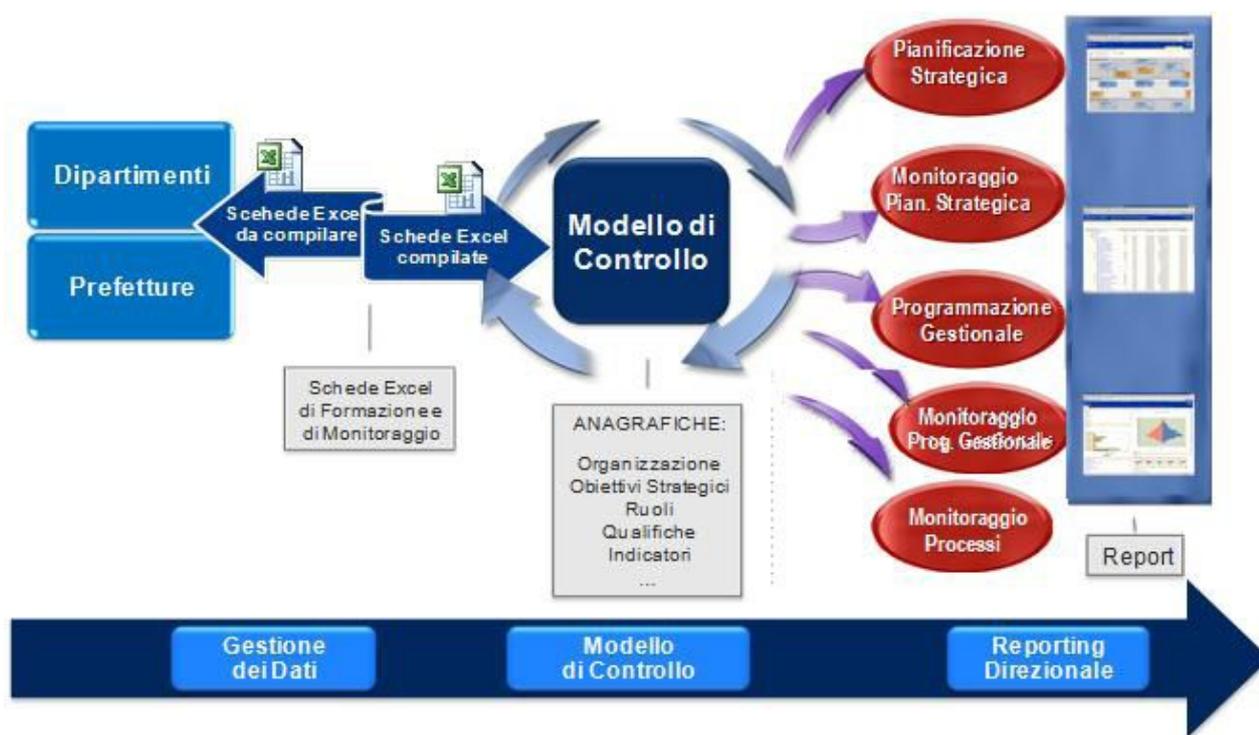
D. Infrastruttura di supporto

Il progetto informatizzato realizzato dall'Amministrazione si inquadra all'interno delle attività di supporto al controllo strategico e al controllo di gestione, ai sensi del decreto legislativo n. 286/1999 e nel contesto generale del ciclo di gestione della *performance* previsto dalla legge n. 15/2009 e dal decreto legislativo n. 150/2009, in linea con le indicazioni a suo tempo emanate in materia dalla CiVIT, nonché in coerenza con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e di bilancio.

L'approccio metodologico adottato ha contemplato, con riguardo agli Uffici centrali ed alle Prefetture-UTG, un sistema informativo automatizzato ideato per supportare le procedure, per i seguenti ambiti:

- Pianificazione strategica
- Programmazione gestionale
- Monitoraggio dei processi

Si riporta, di seguito, il diagramma illustrativo dell'architettura generale del sistema, che attualmente si avvale di moduli *excel*, ove è riportato il circuito dei flussi informativi.



L'architettura del sistema è stata costruita in modo da standardizzare - secondo un *format* coerente con i criteri metodologici previsti per lo sviluppo del ciclo integrato di pianificazione amministrativa e di programmazione economico-finanziaria - tutte le informazioni inerenti il quadro completo degli obiettivi strategici/operativi e gestionali (descrizione obiettivi, responsabili, strutture coinvolte, indicatori di misurazione, programmi operativi, risorse assegnate, ecc.) ed i relativi monitoraggi.

Parimenti, il sistema è stato strutturato in modo da prevedere la rilevazione dei processi gestiti dall'Amministrazione e l'analisi dei livelli di produttività e di efficienza ottenuti dalle unità organizzative sia nel raggiungere gli *output* finali (legati ai processi) sia gli *output* intermedi (legati alle singole attività che compongono i processi stessi).

Sul piano operativo, nel 2013 - come già evidenziato nella Relazione del decorso anno - sono proseguite, sotto il presidio tecnico dell'OIV, le attività tecniche connesse al perfezionamento dell'impianto ed all'utilizzo del sistema, che hanno consentito, tra l'altro, ai Dipartimenti l'inserimento dei dati per la formazione e il successivo monitoraggio della Direttiva 2013.

Si è inoltre dato corso, sempre con l'ausilio del sistema, al monitoraggio presso le Prefetture-UTG di un campione di processi (n. 16) nonché del grado di raggiungimento degli obiettivi gestionali di struttura, contenuti nel Piano della performance 2013-2015.

Al fine di garantire una crescente pervasività del sistema informativo, richiesta dalla natura e dalle caratteristiche del contesto amministrativo di cui lo stesso è a supporto, si è nel contempo dato avvio ad una nuova fase progettuale fondata sull'analisi e sul successivo sviluppo di una funzionalità di raccolta dati alternativa, supportata da tecnologia web. La procedura web - che dovrà gradualmente sostituire l'utilizzo del modulo *excel* - costituisce infatti, secondo il disegno originariamente prefissato, la naturale evoluzione del sistema stesso, conseguente al consolidamento della sua architettura logica e tende ad assicurare una generale fruibilità della piattaforma, superando i possibili problemi di compatibilità con le eterogenee dotazioni hardware degli utenti finali.

E. Sistemi informativi e informatici a supporto del programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

L'emanazione del decreto legislativo n. 33/2013 in tema di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni ha comportato una globale riconsiderazione della materia, aprendo per l'Amministrazione, rispetto ai criteri guida contenuti nel *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-2014*, nuovi spunti di analisi e revisione con riguardo ai contenuti delle informazioni da pubblicare, agli aspetti formali del sito del Ministero, nonché alla stessa area di applicazione della nuova disciplina, che è apparsa di più ampio contenuto anche per il settore della pubblica sicurezza. Conseguentemente, si è dovuto procedere ad una rivisitazione del sito stesso, al fine di adeguarlo - nelle caratteristiche formali - ai requisiti richiesti dalla normativa.

Il Responsabile della trasparenza ha attivato iniziative volte a rendere fruibili le informazioni disponibili sulla sezione *web* dedicata del sito del Ministero, avviando interventi per affrontare le problematiche connesse alla pubblicazione dei dati secondo le nuove modalità previste.

Nel contempo, è stato avviato un complesso di azioni funzionali all'applicazione delle misure anticorruzione connesse al tema della legalità, trasparenza e cultura dell'integrità (nomina del previsto Responsabile, definizione dei referenti della prevenzione della corruzione presso gli Uffici centrali del Ministero e presso le Prefetture-UTG, svolgimento di corsi di formazione mirati, mappatura degli eventi rischiosi presso gli uffici centrali ed avvio della valutazione degli eventi di rischio presso i medesimi uffici, avvio delle attività di mappatura presso le Prefetture-UTG, ecc.).

Le misure attuative della legge 190/2012 hanno stabilito al 31 gennaio 2014, il termine di adozione del nuovo *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*, ai fini del necessario raccordo con

il *Piano di prevenzione della corruzione*, secondo gli indirizzi fissati dalla Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle Amministrazioni pubbliche (A.N.AC.). Il nuovo Programma triennale non è stato dunque adottato entro il 31 dicembre 2013; peraltro la sua formalizzazione è tuttora in corso.

In adesione alle richieste dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle Amministrazioni pubbliche (A.N.AC.), l'OIV ha svolto attività di audit ed attestazione sull'assolvimento da parte dell'Amministrazione di alcuni adempimenti risultanti dalla normativa sulla trasparenza.

Sono state valutate a tali fini, oltre alla sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale del Ministero, anche le analoghe sezioni dei siti istituzionali della Polizia di Stato e del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, nonché quelle di 21 Prefetture-UTG scelte come campione sul territorio.

Relativamente ai sistemi informativi e informatici si evidenzia che l'attuale situazione vede operanti nell'Amministrazione una pluralità di sistemi, la cui condivisione è ancora limitata. La razionalizzazione dei sistemi informatici e dei relativi flussi informativi è infatti influenzata da taluni fattori caratterizzanti, quali la spiccata eterogeneità delle funzioni svolte, la mole delle informazioni gestite che richiedono anche complesse elaborazioni e, non da ultimo, le esigenze peculiari connesse all'attività del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, i cui dati per la loro specificità e "sensibilità" implicano l'adozione di attente misure che garantiscano la necessaria riservatezza.

Tale complessa situazione fa sì che esistano una pluralità di banche dati, con caratteristiche e dimensioni diverse, a cui accedono, per lo più, solo gli operatori di settore.

Quanto alla raccolta e trasmissione al sito istituzionale dei dati da pubblicare, le singole strutture utilizzano la posta elettronica.

La redazione del Portale dell'Amministrazione ha proceduto, mediamente, alla pubblicazione dei dati nella sezione Amministrazione trasparente, attraverso l'"inserimento manuale" ovvero operando attraverso l'apertura di link ai dati di interesse. Al momento, sempre relativamente alla sezione Amministrazione trasparente, sono attivi i sistemi per la verifica quantitativa degli accessi al sito e quelli per la rilevazione qualitativa.

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

Il processo di definizione e gestione degli standard di qualità presso il Ministero dell'Interno non risulta ancora compiutamente realizzato, anche in relazione alla complessità dell'organizzazione e all'eterogeneità dei compiti istituzionali che rendono complesso il percorso attuativo.

Tutti i Dipartimenti hanno individuato un circoscritto numero di servizi di pertinenza per cui sono stati indicati i relativi standard di qualità secondo le quattro dimensioni fondamentali (accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia). Allo stato attuale tale nucleo, seppur implementato nel 2014 con un circoscritto numero di servizi aggiuntivi, rappresenta ancora una limitata percentuale rispetto alla globalità dei servizi erogati al pubblico, sia in sede centrale che dai diversi uffici dislocati sul territorio (Prefetture, Questure, Comandi dei vigili del fuoco).

Il grado di avanzamento del percorso compiuto dalle singole strutture in questo ambito, ha evidenziato stadi di progressione diversi tra le varie componenti dipartimentali.

Solo per alcuni dei predetti servizi sono state realizzate misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard definiti (si tratta di settori gestiti dai Dipartimenti dei Vigili del Fuoco, soccorso pubblico e difesa civile e delle Libertà civili e immigrazione).

Le soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle class action sono state adottate non in tutti i Dipartimenti e, comunque, in maniera differenziata (il Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione ha operato in tal senso per reclami e class action, il Dipartimento per le Politiche del Personale per i reclami, il Dipartimento della P.S. per gli indennizzi).

Il Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione ha avviato processi per la revisione degli standard dei servizi individuati.

Alla luce del quadro emergente, l'Amministrazione dovrà proseguire il percorso avviato, implementando ulteriormente, migliorando e affinando gli strumenti di controllo della qualità.

G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

L'impostazione del ciclo di gestione della *performance* che pone sotto osservazione lo stato di avanzamento delle attività ed i relativi esiti, ha giovato sicuramente a favorire, ai vari livelli, la conoscenza delle dinamiche in atto, consentendo, sulla base delle risultanze riscontrate, di disporre di parametri di riferimento utili a valutare preventivamente l'ulteriore sviluppo delle linee operative e di apportare, anche in corso d'opera, gli eventuali correttivi necessari.

Il processo di rilevazione dei risultati è stato, infatti, in primo luogo funzionale a soddisfare le esigenze di controllo delle proprie *performance* da parte degli Uffici di secondo livello immediatamente deputati all'attuazione dei vari obiettivi e, secondo un percorso ascendente, da parte delle strutture sovraordinate di primo livello.

Il portato conoscitivo è stato, in tal senso, utilizzato anche a supporto del vertice politico-amministrativo per calibrare l'orientamento delle strategie ed ha costituito un fattore di rilievo per aggiornare la programmazione triennale nell'ambito del Piano della performance.

Le risultanze dei monitoraggi sono state inoltre impiegate nelle attività di refertazione rivolte ai vari organi istituzionali interessati.

H. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

Fase di pianificazione strategica e di programmazione finanziaria

L'OIV svolge, secondo le modalità ed i tempi indicati nei paragrafi precedenti, un ruolo "guida" di presidio del processo, operando in stretta sinergia con gli altri Uffici di diretta collaborazione del Ministro e con i Dipartimenti, anche attraverso una mirata attività di supporto metodologico e formativo. In particolare, viene sistematicamente operato un controllo sulla coerenza esterna del sistema degli obiettivi per verificarne la conformità alle priorità politiche definite nell'Atto di indirizzo, nonché sulla coerenza interna all'articolazione degli obiettivi stessi (strategici/operativi/programmi operativi).

L'iter di formazione degli obiettivi scaturenti dalla pianificazione strategica è stato, per il 2014, supportato dall'utilizzo del sistema informativo automatizzato di supporto, aderente, nella sua

architettura, agli schemi adottati dal portale telematico del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) per la predisposizione della Nota integrativa.

Ciò ha contribuito a facilitare i controlli di coerenza che l'OIV istituzionalmente svolge per riscontrare anche il rispetto dei parametri e dei criteri disposti dalle linee guida in materia (delibere CIVIT, circolari del MEF).

Va precisato che in tale fase vengono anche organizzati, ove necessario, incontri con gli Uffici interessati ovvero vengono presi contatti per le vie brevi per acquisire i necessari elementi di verifica.

A seguito dell'emanazione della Direttiva generale annua, vengono assegnati ai dirigenti gli obiettivi scaturenti dalla programmazione gestionale. Anche in tale fase, l'OIV supporta metodologicamente i Centri di Responsabilità e le Prefetture-UTG.

Reporting e analisi dei dati

In sede di rendicontazione, l'OIV si è avvalso principalmente, per i profili strategici, delle risultanze di monitoraggio scaturenti dalla piattaforma informatica di supporto.

Tale fase richiede da parte dell'OIV, soprattutto ai fini della consuntivazione annua, sia verifiche puntuali sul corretto utilizzo degli indicatori di *performance* prescelti nella fase di pianificazione strategica, sia controlli comparativi di coerenza dei principali risultati illustrati, attraverso l'analisi del materiale documentale di raffronto disponibile (circolari, rapporti sull'andamento delle varie fenomenologie e sugli interventi attivati, audizioni dei competenti organi del Ministero, dati ed informazioni presenti sul sito istituzionale, referti resi ai vari organi istituzionali, documentazione di bilancio). Ove necessario, vengono anche attivati incontri con gli Uffici interessati, per confronti mirati ed acquisizione di elementi di valutazione.

Standard di qualità

L'OIV svolge in tale ambito un'azione di presidio per l'applicazione delle linee guida dettate in materia dall'ANAC, fornendo eventuali suggerimenti per l'affinamento delle metodologie applicate. Tale operazione è effettuata in raccordo con il Referente della qualità del Ministero dell'Interno. Il monitoraggio attribuito all'OIV nello specifico settore è stato effettuato, nell'ambito della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell'anno 2013, secondo le modalità previste dalla Delibera CIVIT n. 23/2013, assumendo le relative informazioni per il tramite del Referente della qualità.

Trasparenza

Come già evidenziato nei paragrafi precedenti, per provvedere ai controlli sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione dei dati di pertinenza dell'Amministrazione, l'OIV ha effettuato, in attuazione degli indirizzi forniti dall'ANAC in materia, i previsti riscontri dei dati, sia verificando le corrispondenti informazioni pubblicate sul sito istituzionale del Ministero dell'Interno, ricomprese o nella Sezione Amministrazione trasparente o desumibili direttamente dalla *home page*, oppure accessibili attraverso la ricerca per materie di competenza o cliccando i siti dedicati.

Ha quindi proceduto a segnalare i disallineamenti riscontrati oltre che al Gabinetto del Ministro per la necessaria informativa all'organo di indirizzo politico, anche al Responsabile per la trasparenza, sollecitando l'adeguamento dei relativi adempimenti.

RIEPILOGO FUA 2012		
VALUTATI CON COEFFICIENTE "1"	20.195	98,59%
di cui:		
In servizio presso Prefetture - Questure - Uffici di P.S.	16.770	81,86%
In servizio presso gli Uffici Centrali	3.425	16,73%
VALUTATI CON COEFFICIENTE "0,60"	33	0,16%
di cui:		
In servizio presso Prefetture - Questure - Uffici di P.S.	31	0,15%
In servizio presso gli Uffici Centrali	2	0,01%
VALUTATI CON PRESTAZIONE INADEGUATA "0"	163	0,80%
di cui:		
In servizio presso Prefetture - Questure - Uffici di P.S.	121	0,59%
In servizio presso gli Uffici Centrali	42	0,21%
TOTALE PERSONALE VALUTATO	*20.391	99,55%
NON VALUTATI	0	0,00%
NON VALUTATI MA BENEFICIARI DEL FUA (tipologie di assenza che prevedono la corresponsione del trattamento principale ed accessorio)	93	0,45%
TOTALE PERSONALE NON VALUTATO	93	0,45%
TOTALE GENERALE	20.484	100,00%

*Il dato sul personale valutato, fornito dal Dipartimento per le politiche del personale dell'Amministrazione civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie corregge, a consuntivo, il dato fornito a preventivo dallo stesso Dipartimento.