

**Relazione sul funzionamento complessivo del
Sistema di valutazione, trasparenza e
integrità dei controlli interni
Anno 2014**



Aprile 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. Di...'.

PERFORMANCE INDIVIDUALE

Coerentemente con l'articolazione delle linee triennali di attività, vengono individuati annualmente gli obiettivi strategici e gestionali, assegnati al Segretario generale, ai quali vengono associati uno o più indicatori e rispettivi target di risultato.

I suddetti obiettivi, a loro volta, sono assegnati ai Dirigenti e ai Responsabili degli Uffici di supporto/a rilevanza esterna, per le attività di propria competenza.

Ai Dirigenti e ai Responsabili degli Uffici vengono altresì assegnati gli obiettivi con carattere di priorità che compongono, come detto, l'asset della performance dell'Ente. La valutazione del Segretario Generale, dei Dirigenti e del Personale dipendente è operata secondo gli specifici criteri definiti nel Sistema di Valutazione dell'Ente.

In particolare, la valutazione dei dirigenti è basata su due aree:

- quella delle prestazioni, con un peso dell'80%, composta a sua volta da obiettivi dell'ente (per il 20%), da obiettivi di gestione (per il 20%) e da obiettivi operativi di Area (per il 40%);
- quella dei comportamenti, con un peso del 20%, effettuata assegnando un giudizio su competenze manageriali individuate a priori.

Per quanto riguarda il personale, i criteri generali di valutazione prevedono:

- una quota legata al raggiungimento degli obiettivi di ente (con un peso pari al 30%);
- una quota legata al raggiungimento degli obiettivi di area/servizio (30% del totale);
- una quota legata alla valutazione della prestazione e dell'apporto individuale (pari al 40%).



PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Come anticipato nell'introduzione, il presente Piano è stato redatto sulla base di un iter che ha visto procedere, in modo simultaneo tra loro, la programmazione economico-finanziaria, i relativi documenti di bilancio, ed il Piano della performance; in particolare:

- > nel mese di ottobre 2013, l'Assemblea dell'Ente (composta da tutti i Presidenti delle Camere di commercio) ha approvato il programma di attività per l'anno 2014, unitamente al bilancio di previsione e ai relativi allegati (tra cui il Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2014);
- > nel mese di dicembre 2013 il Comitato esecutivo ha definito le risorse finanziarie destinate alla realizzazione di missioni e programmi;
- > il Segretario generale ha avviato il processo di elaborazione del Piano della Performance realizzando, con il supporto della struttura, le analisi che hanno permesso di delineare le priorità strategiche dell'Ente;
- > nel mese di gennaio 2014, sulla base delle indicazioni degli Organi, il Comitato esecutivo ha approvato gli obiettivi strategici, prioritari e operativi che hanno determinato la redazione e conseguente approvazione del Piano della performance;
- > il Comitato esecutivo ha inoltre approvato, su proposta dell'Organismo Indipendente di Valutazione, gli indicatori di performance e relativi target di risultato, associati agli obiettivi strategici, gestionali e a quelli aventi carattere di priorità e che compongono l'asset del Piano stesso;
- > nel mese di gennaio 2014 il Comitato esecutivo ha, altresì, approvato il Piano triennale di prevenzione della corruzione e il Codice di comportamento dei dipendenti dell'Unioncamere;
- > nel mese di febbraio 2014 il Presidente, sulla base delle indicazioni dell'OIV e del Comitato esecutivo, ha assegnato gli obiettivi strategici e gestionali al Segretario generale;
- > nel mese di marzo 2014 il Segretario generale ha, quindi, assegnato gli obiettivi alla responsabilità delle aree dirigenziali e delle unità competenti per materia;
- > successivamente, sono stati assegnati gli obiettivi individuali al personale non dirigente, coerentemente con le attività e gli obiettivi di area/uffici su cui si articola la pianificazione operativa dell'Ente;
- > nel mese di marzo 2014 il Comitato esecutivo ha, altresì, approvato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità dell'Unioncamere;
- > nel mese di novembre 2014 è stata effettuata la verifica intermedia sullo stato di avanzamento della performance organizzativa, attraverso l'analisi degli obiettivi strategici e gestionali assegnati alla struttura;



- > nel mese di aprile 2015 è stata effettuata la verifica finale della performance organizzativa, attraverso l'analisi dei risultati di tutti gli obiettivi che compongono l'asset della performance e assegnati alle aree organizzative e agli uffici per le rispettive competenze;
- > entro il 30 giugno 2015 l'organo di indirizzo politico approva a consuntivo la Relazione sulla performance nella quale saranno evidenziati i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati, con la rilevazione degli eventuali scostamenti e il bilancio dell'anno su tali attività.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P. De Santis", is located in the bottom right corner of the page.

INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

L'attuazione del ciclo della performance si avvale del supporto di sistemi informatici utilizzati dall'Ente per gestire la contabilità generale e il controllo di gestione (in termini di percentuali di tempo lavorato e relative risorse economiche dedicate dal personale dipendente e in distacco dalle società di sistema, nelle diverse attività che compongono la pianificazione operativa dell'Ente).

La maggior parte del sistema a supporto del processo di misurazione e valutazione della performance è rappresentato da fogli di calcolo excel e schede obiettivo in word alimentati dai singoli soggetti/attori del sistema di misurazione e valutazione della performance e, in alcuni casi, attraverso specifici applicativi a supporto del monitoraggio gestionale (assistenza tecnica, tempi di pagamento, durata delle singole fasi del ciclo passivo ecc.).

La mancanza di uno specifico strumento di *account management system* in grado di offrire sistematiche elaborazioni finalizzate alla verifica del ciclo della performance spiega il motivo di un monitoraggio degli indicatori poco frequente nel corso dell'anno e una correlazione tra obiettivi e risorse non pienamente supportata da specifiche analisi di congruità.

Si ritiene che il processo adottato sia sufficientemente strutturato e chiaro nella sua articolazione e nella metodologia seguita, ma si segnalano dei notevoli margini di miglioramento in tale ambito, che sarebbero facilmente raggiungibili attraverso l'adozione di uno strumento in grado di integrare il sistema di controllo di gestione e di controllo strategico e i sistemi di contabilità generale e analitica.



SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE

Per consentire il monitoraggio dello stato di pubblicazione dei dati previsti dalla norma, è stata predisposta una tabella di riepilogo che riproduce fedelmente l'allegato 1 alla delibera n. 50/2013 dell'ANAC all'interno della quale, per ciascun obbligo, sono state evidenziate le seguenti informazioni:

- la periodicità dell'aggiornamento;
- la presenza sul sito istituzionale dell'Ente;
- l'ufficio responsabile dell'elaborazione/aggiornamento del dato/informazione;
- eventuali note/criticità relative allo specifico dato/informazione.

Completata la fase di prima attuazione della normativa, il Responsabile della trasparenza, individuato nella persona del dott. Alberto Caporale, ha sollevato la necessità di definire un processo condiviso per l'aggiornamento e la pubblicazione dei dati ed individuare contestualmente tutti i soggetti coinvolti, definendone le relative responsabilità.

Il processo predisposto ha previsto la costituzione, a partire dal 2014, di una unità dedicata, di supporto al responsabile, con i compiti di:

- presidiare il flusso delle informazioni;
- monitorare la sezione "amministrazione trasparente";
- fornire supporto alle varie aree nella fase di pubblicazione dei dati (nel caso di dati soggetti a valutazione "discrezionale").

Tali aspetti sono stati ripresi nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016, all'interno del quale sono state descritte le principali iniziative di comunicazione della trasparenza previste per il triennio, è stato definito il processo di attuazione del programma e i vari soggetti responsabili e sono state esplicitate le categorie di dati ed informazioni pubblicate e da pubblicare, con i relativi referenti.

Nonostante non sia previsto un sistema informatico o un processo automatizzato per la gestione delle informazioni oggetto di pubblicazione, si ritiene che la definizione chiara e dettagliata di un flusso di comunicazione per l'aggiornamento e la pubblicazioni dei dati previsti dal d.lgs. 33/2013, consenta all'Ente di gestire adeguatamente tali aspetti e, di conseguenza, di rispettare quanto stabilito nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2106.



DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Unioncamere ha adottato a partire dal 2007 un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 che è stato certificato nel mese di maggio 2008. Il conseguimento della certificazione ha rappresentato il primo obiettivo concreto di un percorso di implementazione delle politiche per la qualità dell'Ente, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti ai propri "Clienti".

Partendo da tale finalità l'Unioncamere ha gradualmente esteso la certificazione alla quasi totalità dei processi interni ed esterni con particolare riferimento ai servizi ad impatto esterno erogati alle diverse tipologie di clienti (CCIAA, operatori economici, autorità di controllo ed agenzie del sistema camerale), ovvero la gestione dei servizi relativi alle formalità per il commercio internazionale, la segnalazione certificata di inizio attività (SCIA), il Premio Scuola Creatività e Innovazione e l'assistenza tecnica.

Nell'ambito di tale percorso di miglioramento, Unioncamere ha attivato una serie di indagini di *customer satisfaction* distinte tra l'"utente" Camera di commercio e ad altre tipologie di utenti.

Per quanto concerne il gradimento dei servizi resi da Unioncamere alle Camere di commercio, sono utilizzati degli indicatori indiretti di monitoraggio riguardanti l'efficacia, l'efficienza e la tempestività dell'attività di assistenza tecnica fornita dagli uffici dell'Ente al sistema camerale sulle diverse tematiche di interesse (legale, normativa, amministrazione, consigli camerali, finanza, diritto di impresa ecc.); tale attività di servizio, nel corso degli anni, ha registrato una graduale e continua riduzione dei tempi di risposta (oggi mediamente sotto i 3 gg.), rispetto ad un *target* fissato entro i 5 gg. Nel 2014 la percentuale di evasione dei quesiti ha superato il 99%, senza evidenziare specifiche criticità.

Per quanto riguarda le altre tipologie di utenti, a partire dal 2008 sono state realizzate indagini biennali sulle imprese che richiedono il rilascio dei Carnet TIR e, nel 2013, a seguito dell'inserimento del relativo processo nel perimetro di certificazione, è stata realizzata una indagine di *customer satisfaction* sui laboratori che presentano la SCIA per ottenere il riconoscimento ed effettuare la verifica periodica sugli strumenti MID.



UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

I risultati derivanti dal processo di misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale, sono presi in considerazione dall'Ente, al termine di ciascun ciclo, per l'avvio del nuovo processo di pianificazione e programmazione.

Come è avvenuto negli anni precedenti, infatti, i risultati della misurazione e valutazione degli obiettivi saranno utilizzati per l'aggiornamento del successivo Piano della performance, garantendo il processo di *rolling*, in un'ottica di miglioramento continuo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Vent', is located in the bottom right corner of the page.

DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV

La STP (Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV) ha cooperato con l'OIV garantendo continuità nelle attività di presidio complessivo del sistema.

Per la predisposizione della presente Relazione annuale, la STP ha messo a disposizione dell'OIV il documento allegato, sulla base del quale è stata redatta la Relazione stessa.

Oltre a ciò, è stata effettuata un'analisi dei principali documenti prodotti nel corso dell'anno, quali:

- il Preventivo economico per l'anno 2014;
- il Piano della performance 2014-2016;
- il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016;
- le lettere di assegnazione degli obiettivi dirigenziali, con i relativi allegati e stati di avanzamento.

È stato, inoltre, analizzato il documento relativo al Sistema di misurazione e valutazione dell'Ente e sono stati effettuati degli approfondimenti con il Responsabile della trasparenza di Unioncamere e i referenti della Pianificazione e del Controllo di gestione.

Data

29 aprile 2015

Il Presidente OIV

Napoleone GUIDO

