



**RELAZIONE DELL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE
DELL'ASSOCIAZIONE DELLA CROCE ROSSA ITALIANA - CRI
SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E
INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI E SULL'ATTESTAZIONE DEGLI OBBLIGHI RELATIVI
ALLA TRASPARENZA E ALL'INTEGRITÀ**

(art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D.Lgs. n. 150/2009)

ANNO 2013

n

A

R



1. Presentazione

L'Associazione Italiana della Croce Rossa, ente di diritto pubblico non economico con prerogative di carattere internazionale, ha per scopo l'assistenza sanitaria e sociale sia in tempo di pace che in tempo di conflitto. E' un Ente di alto rilievo, ai sensi della legge 70/1975, ed è posta sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica, sottoposta alla vigilanza dello Stato e sotto il controllo del Ministero della Salute, del Ministero dell'Economia e della Difesa per quanto di competenza, pur mantenendo forte la sua natura di organizzazione di volontariato. La C.R.I. fa parte del Movimento Internazionale della Croce Rossa. Nelle sue azioni a livello internazionale si coordina con il Comitato Internazionale della Croce Rossa, nei Paesi in conflitto, e con la Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa per gli altri interventi.

Bisogna precisare che dal 1 gennaio 2014 i comitati Provinciali e Locali della CRI sono diventati privati, come normato dal D.lgs 178/2012, (così come modificato dal decreto legge 101/2013 convertito con modificazione con legge 125/2013). Mentre la struttura Centrale e i Comitati Regionali mantengono la personalità giuridica di diritto pubblico. Il medesimo D.lgs 178 all'art.1 bis, comma 3, prevede che le modalità operative e funzionali siano disciplinate dal decreto non regolamentare del Ministro della Salute.

Le attività che svolge l'Associazione riguardano in particolare: attività di soccorso e di carattere sanitario, socio assistenziale, servizi e strutture per migranti, cooperazione internazionale, attività per l'ambiente ed attività di formazione.

Con l'emanazione del Decreto legislativo di Riordino della CRI, il Decreto legislativo 28 settembre 2012 n.178, vengono sanciti alcuni principi fondamentali per il futuro d'Ente. Prima fra tutti l'autonomia dell'Associazione che si ripositiona a tutti gli effetti nell'ortodossia del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Ad inizio anno (2013) è stato eletto dai volontari il nuovo Presidente.

Anche nel 2013, come per gli anni precedenti, l'attività di programmazione è stata condizionata dal momento di cambiamento che sta vivendo l'Associazione. Inoltre particolare impatto hanno avuto le disposizioni in materia di *spending review* e il taglio degli organici previsti dall'art. 1 del DL 138/2011.

Il modello di "governance" della Croce Rossa Italiana è stato costruito gradualmente seguendo un percorso decisamente proiettato verso l'innovazione. Tra le varie azioni intraprese è stato implementato un sistema di governance interna coerente con la struttura dell'organizzazione anche attraverso lo sviluppo di un processo di pianificazione, programmazione e controllo finalizzato a monitorare il funzionamento dell'organizzazione in termini di efficacia e efficienza. Nel 2013 si è avviato un processo di informatizzazione dell'attività di programmazione e controllo.

Nell'anno 2013 è stata adottata la nuova macrostruttura definita all'interno del Regolamento di Organizzazione e Funzionamento dell'Associazione Italiana della Croce Rossa approvato con O. C. n. 134 del 7 maggio 2013 che ha determinato la necessità di assegnare dei nuovi incarichi definitivi in base alla nuova macrostruttura.



Indice

1. Presentazione	2
A - Performance organizzativa	4
B - Performance individuale	6
C - Processo di attuazione del ciclo della performance	7
D - Infrastruttura di supporto	8
E - Sistemi informativi e informatici a supporto per il programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione	8
F - Definizione e gestione di standard di qualità	8
G - Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione	8
H - Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV	9
Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenze e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente	9
Allegato 2: Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso.	9



A- Performance organizzativa

Come indicato nel sistema di misurazione e valutazione della performance approvato dall'Ente con O. C. 521 del 9 novembre 2011 la performance organizzativa si riferisce i risultati raggiunti dalla Croce Rossa Italiana nel suo complesso e dalle singole articolazioni organizzative e si misura attraverso la determinazione del raggiungimento degli obiettivi assegnati alle diverse strutture.

La valutazione della Performance Organizzativa viene effettuata a consuntivo sulla base del raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture e degli standard erogativi programmati, oltre ad eventuali analisi di customer satisfaction, laddove disponibili.

Tale valutazione, sulla base dell'articolazione organizzativa di Croce Rossa Italiana, viene espressa anche per quest'anno a livello di Ente nel suo complesso, della Direzione Generale, dei Dipartimenti, delle Direzioni Regionali, dei Servizi autonomi e dei Servizi interni.

Il Sistema, in conformità allo Statuto dell'Ente, prevede che l'Assemblea Nazionale elabori e approvi le strategie di sviluppo dell'attività dell'Associazione, sulla base della missione e delle priorità individuate.

Il medesimo documento prevede che la traduzione delle linee d'indirizzo in piani e programmi di attività venga effettuata dal Consiglio Direttivo Nazionale e dai Consigli direttivi regionali a livello territoriale, completando, quindi, la fase di programmazione strategica e definendo gli obiettivi strategici di riferimento da assegnare al Direttore Generale.

Tali attività sono state svolte dal Presidente Nazionale della Croce Rossa Italiana (allora Commissario Straordinario fino al suo insediamento in data 8 febbraio 2013) che in base all'art. 3 comma 1 lettera c del Decreto Legislativo 178 del 28 settembre 2012 CRI esercita le competenze attribuite dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 97 del 2005 al Presidente, al Consiglio Direttivo e all'Assemblea Nazionale della CRI.

Di conseguenza, gli obiettivi strategici, in coerenza con quanto previsto dalla ciclo della performance, derivano dagli indirizzi strategici con una struttura "ad albero". Risulta pertanto evidente il collegamento tra pianificazione strategica e programmazione strategica. Si osserva inoltre che gli obiettivi risultano chiari, ben dettagliati e completi di indicatori e coerenti con i requisiti previsti dal Decreto.

Gli obiettivi strategici assegnati dal Presidente Nazionale (allora Commissario Straordinario) al Direttore Generale sono stati fissati con Ordinanza Commissariale n. 46 del 22 gennaio 2013 e scaturiscono direttamente dagli indirizzi strategici definiti con Ordinanza Commissariale n. 639 del 20 dicembre 2012.

Tali obiettivi definiscono anche i confini della programmazione gestionale per la definizione degli obiettivi strategici i quali sono stati integrati con gli obiettivi d'innovazione organizzativa.

Inoltre, tenuto conto della struttura organizzativa dell'Ente, con nota del Commissario straordinario n. 10117 del 15 febbraio 2013, al fine di procedere all'assegnazione da parte del Direttore Generale degli obiettivi strategici ai Direttori Regionali, i Commissari regionali sono stati invitati a formulare gli indirizzi strategici a livello territoriale.

Successivamente l'Ufficio Pianificazione e Controllo, struttura che afferisce direttamente alla Direzione Generale, ha effettuato, in base alle indicazioni ricevute dal Direttore Generale, un'attività di concertazione per la definizione degli obiettivi di PDO con i Dirigenti dei Servizi Autonomi, dei Dipartimenti e delle Direzioni Regionali.



Gli obiettivi sono stati definiti in seguito ad un momento di confronto e/o incontro, tra l'Ufficio Pianificazione e Controllo e le diverse strutture, che ha portato alla definizione delle schede definitive.

Il PDO, in coerenza con quanto previsto dal ciclo della performance, contiene non soltanto gli obiettivi strategici che derivano da quelli strategici del Direttore Generale e dalle linee strategiche dei Commissari Regionali con una struttura "ad albero", ma anche obiettivi funzionali di innovazione organizzativa che discendono da logiche migliorative di erogazione delle strutture / dei servizi esistenti. Risulta, pertanto, evidente il collegamento tra gli obiettivi contenuti nei vari strumenti di programmazione. Si osserva, inoltre, che gli obiettivi risultano chiari, ben dettagliati, completi di indicatori e target e coerenti con i requisiti previsti dal Decreto. Inoltre come per il 2012 gli obiettivi sono stati pesati e quindi è stato attribuito un valore diverso a ciascun obiettivo.

Il PDO è stato approvato con determina del Direttore Generale n. 56 del 13 giugno 2013 con la quale sono stati formalizzati gli obiettivi ai Dipartimenti, alle Direzioni Regionali e ai Servizi Autonomi.

Si è proceduto inoltre, come per gli anni precedenti, all'assegnazione degli obiettivi dei Servizi interni direttamente da parte dei Capi Dipartimento.

Le linee di indirizzo strategico, gli obiettivi strategici e i criteri per la definizione degli obiettivi di PDO sono stati inseriti all'interno del Piano triennale delle Performance adottato con Ordinanza Commissariale n. 56 del 31 gennaio 2013.

L'attività di misurazione della realizzazione degli obiettivi è stata effettuata secondo i principi previsti dal Sistema di Valutazione. La prima ed unica verifica, è stata effettuata con scadenza al 15 settembre 2013 posticipando la scadenza del 30 giugno.

In seguito al primo monitoraggio sugli obiettivi di PDO, l'Ufficio Pianificazione e Controllo, ha monitorato l'andamento delle attività in base ai report di "feed back comunicativo" sviluppati dai Dirigenti e fornito i dati al Presidente Nazionale e al Direttore Generale.

Questi ultimi non hanno ritenuto opportuno effettuare, rispettivamente, nessuna variazione degli obiettivi strategici e del PDO.

Ad oggi è in corso la valutazione finale degli obiettivi strategici e d'innovazione organizzativa e gestionale assegnati alle diverse strutture.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance approvato prevede che il soggetto demandato alla valutazione degli obiettivi formuli anche una valutazione sintetica della "Performance Organizzativa".

Misurare i risultati, anche ai fini di effettuare la successiva misurazione e valutazione, determina la necessità di fissare, in fase di programmazione, gli obiettivi, di stabilire delle grandezze, cioè degli indicatori in grado di rappresentarli, e di rilevare sistematicamente, ad intervalli di tempo definiti, il valore degli indicatori.

La valutazione della performance organizzativa è stata effettuata sulla base degli obiettivi definiti in fase di programmazione completi di descrizione, indicatori e valori attesi e - come per gli anni precedenti - si è effettuata anche la pesatura degli obiettivi.

All'interno dell'Ente si è registrato un atteggiamento in linea di massima collaborativo e di apertura all'applicazione del sistema di valutazione e misurazione della performance. In particolare si segnala il positivo apporto della struttura centrale e di diversi Comitati Regionali anche se bisogna migliorare l'approccio all'utilizzo degli indicatori sia in fase di programmazione che di monitoraggio intermedio e finale. Bisogna precisare che comunque si rilevano significativi miglioramenti, rispetto agli anni precedenti, nella definizione e verifica degli indicatori.



B - Performance individuale

Il Sistema approvato riguarda sia la valutazione dei risultati dei Dirigenti, Medici e professionisti che il Sistema permanente di valutazione dei dipendenti.

La valutazione dei risultati dell'attività dei dirigenti, medici e professionisti si realizza secondo quanto previsto dal sistema di Valutazione e Misurazione della Performance e si basa sulle dimensioni di seguito riportate:

1. il comportamento organizzativo (ovvero come i risultati sono stati ottenuti);
2. il risultato di "struttura" e "individuale" (cosa è stato ottenuto, vale a dire il grado di conseguimento degli obiettivi, a livello di singola struttura diretta, di struttura di primo livello o al livello di ente, ovvero gli standard professionali raggiunti, ovvero, ancora, l'obiettivo costitutivo l'incarico o la struttura diretta);
3. l'andamento dell'attività "ordinaria", intesa come capacità di rispettare gli standard programmati attraverso la Mappa dei servizi e il Piano degli Standard.

Nella valutazione complessiva dell'attività dei dirigenti, medici e professionisti, il sistema è articolato in relazione alla diversa posizione e prevede che le tre dimensioni base individuate assumano diversi valori il cui punteggio massimo raggiungibile sarà pari a 100.

Per quanto concerne la valutazione dei dipendenti il sistema di misurazione e valutazione della performance prevede una metodologia che opera inevitabilmente su versanti differenti in quanto affronta le tematiche dello sviluppo professionale che assumono diversa rilevanza rispetto alle figure dirigenziali.

Il sistema di valutazione della performance individuale è finalizzato a valorizzare la prestazione del singolo individuo, in relazione agli obiettivi a lui assegnati e sui quali è coinvolto in prima persona, sia a livello individuale che di "gruppo di lavoro". Ha lo scopo, inoltre, di verificare anche le capacità tecniche e relazionali al fine di percepire l'apporto del singolo nello svolgimento delle attività e della prestazione lavorativa.

Nel modello proposto vengono classificate tre Aree di valutazione:

- ✓ Area dei risultati
- ✓ Area dei comportamenti
- ✓ Area delle competenze

che vengono ulteriormente classificate in fattori, a loro volta declinati in sottofattori.

La parte più innovativa del sistema è rappresentata dalla necessità di permettere ad ogni soggetto valutatore di identificare quale sia il migliore mix di fattori di valutazione da applicare in funzione alle specifiche caratteristiche delle mansioni affidate ad ogni dipendente o gruppi di dipendenti.

Per permettere tale sviluppo, dunque, sono state predisposte schede di rilevazione articolate per aree d'inquadramento, ma che permettono anche di personalizzare l'utilizzo o meno di ogni singolo fattore valorizzando alcuni aspetti organizzativi e rendendone nulli altri. In ogni caso non è possibile effettuare alcuna valutazione e tanto meno procedere all'erogazione di incentivi legati alla produttività individuale in caso di mancata assegnazione, da parte del dirigente, di obiettivi individuali e/o di struttura.

Come evidenziato in precedenza la Direzione Generale ha provveduto ad assegnare gli obiettivi di PDO ai Capi Dipartimento, ai dirigenti dei Servizi autonomi e ai dirigenti delle Direzioni regionali mentre i Capi Dipartimento hanno provveduto a formalizzare gli obiettivi ai Dirigenti dei Servizi interni.

Si ribadisce che gli obiettivi formalizzati possono essere strategici o d'innovazione organizzativa e gestionale e sono stati tutti sviluppati attraverso le schede di dettaglio



contenenti specifiche aree per la descrizione degli obiettivi, la definizione del piano dei tempi e l'individuazione di parametri di valutazione temporali e quantitativi.

Ciascun Dirigente ha poi proceduto ad assegnare gli obiettivi ai dipendenti delle proprie unità strutturali attraverso obiettivi di struttura o individuale.

La valutazione dei Dirigenti non è stata ancora conclusa e si fonda sulle dimensioni base in precedenza richiamate (comportamento organizzativo, risultato di "struttura" e "individuale", andamento dell'attività ordinaria)

Per quanto riguarda la valutazione del comportamento organizzativo sono stati monitorati i diversi elementi di valutazione nel corso dell'anno che porteranno alla valutazione finale.

Per quanto riguarda la valutazione del risultato di struttura ed individuale del dirigente si è effettuata una misurazione intermedia monitorando gli obiettivi strategici delle diverse strutture e quelli assegnati al singolo dirigente.

L'attività di misurazione della realizzazione degli obiettivi è stata effettuata, secondo quanto previsto del Regolamento di Organizzazione approvato dall'Ente, da parte dell'Ufficio Pianificazione e Controllo secondo i principi previsti dal Sistema di Valutazione.

Il monitoraggio intermedio non ha determinato variazione degli obiettivi strategici nè la variazione degli obiettivi assegnati ai singoli dirigenti attraverso il PDO.

Infine, anche per il 2013 la valutazione non si può basare sulla valutazione dell'andamento dell'attività ordinaria in quanto l'Ente sta procedendo al completamento delle mappe di attività con relativi indicatori.

Per quanto concerne la valutazione dei dipendenti, ciascun dirigente provvederà al monitoraggio intermedio degli obiettivi assegnati alla struttura o al singolo dipendente e sta procedendo alla valutazione finale secondo lo schema di valutazione approvato all'interno del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Nella valutazione complessiva dell'attività dirigenziale, il sistema è articolato in relazione alla diversa posizione dirigenziale esaminata e prevede che le tre dimensioni base sopra esplicitate assumano diversi valori a secondo della funzione ricoperta. Il punteggio massimo raggiungibile sarà pari a 100.

C - Processo di attuazione del ciclo della performance

All'interno dell'Ente si è registrato un atteggiamento collaborativo e di apertura sia della struttura centrale che dei diversi comitati regionali.

In particolare, in base alla struttura organizzativa di CRI, gli obiettivi strategici sono stati definiti su due livelli. Il primo ha coinvolto l'organo politico (Presidente Nazionale allora Commissario Straordinario) che ha assegnato gli obiettivi al vertice amministrativo (Direttore Generale). Il secondo ha coinvolto il vertice amministrativo (Direttore Generale) che di concerto con l'organo politico (Presidenti Regionali allora Commissari Regionali) ha assegnato gli obiettivi ai Dirigenti (Direttori Regionali, Responsabili dei Servizi Autonomi e Capi Dipartimento).

Per quanto riguarda gli obiettivi operativi sono stati definiti su due livelli. Il primo ha coinvolto il vertice amministrativo (Direttore Generale) che, di concerto con i Dirigenti (Direttori Regionali, Responsabili Servizi Autonomi e Capi Dipartimento), ha definito gli obiettivi operativi delle direzioni regionali, dei servizi interni collegati direttamente alla Direzione Generale e dei Dipartimenti. Il secondo ha coinvolto i Dirigenti (Capi Dipartimento) che, di concerto con i Dirigenti (Responsabili dei Servizi Interni), hanno definito gli obiettivi operativi dei servizi interni ai Dipartimenti. L'OIV ha la



competenza a proporre la valutazione del Direttore generale e a verificare la correttezza della valutazione operata ai livelli sottostanti.

L'Ufficio Pianificazione e Controllo, ufficio che risponde direttamente alla Direzione Generale, è la struttura demandata a svolgere un'attività di supporto per l'attuazione del ciclo della performance. Essa ha ben supportato l'OIV nell'azione di monitoraggio e valutazione degli obiettivi dell'Ente.

D - Infrastruttura di supporto

L'Ente nel 2013 ha sperimentato un'applicazione informatica per supportare il funzionamento del ciclo della performance e garantire sia tempi certi di programmazione e monitoraggio che l'interazione dell'Ente con molteplici attori.

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

A seguito dell'entrata in vigore del D.lgs. 33/2013 di riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP. AA., l'Ente ha aderito all'applicativo "Amministrazione trasparente" fornito gratuitamente alle pubbliche amministrazioni dalla Fondazione Gazzetta Amministrativa, a seguito del Protocollo d'Intesa firmato dalla stessa Fondazione e dal Ministero della Semplificazione e della Pubblica Amministrazione. Tale soluzione ha permesso all'Ente di adempiere al dettato normativo in materia di trasparenza, nel rispetto dell'obbligo di invarianza della spesa. Infatti, stante l'assetto informatico operante nell'ambito dell'Ente e tenuto conto della sua complessa struttura organizzativa, l'implementazione del sito istituzionale da parte della CRI con i criteri previsti dalla Tabella allegata al decreto, avrebbe costituito un onere ed un costo per l'amministrazione. Pertanto, i dati e le informazioni vengono pubblicati dalle singole unità territoriali e dai Servizi del Comitato Centrale, ognuno per la parte di competenza.

F - Definizione e gestione di standard di qualità

L'Ente sta procedendo al completamento della Mappa dei Servizi e del Piano degli Standard che raccoglie e descrive tutte le funzioni fondamentali svolte dall'Ente e rappresenta la base di definizione del Piano degli standard. La mappatura riguarda le attività rivolte verso l'esterno svolte a livello centrale e territoriale con particolare riferimento all'attività in conto terzi che viene svolta tramite convenzioni con regioni, enti locali e sanità.

G - Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

A seguito del monitoraggio conclusivo, dopo il termine dell'esercizio 2013, nel rispetto di quanto richiamato dalla normativa in materia, l'Ufficio Pianificazione e Controllo, predispone il referto che include una sezione dedicata a rappresentare il monitoraggio dettagliato dello stato di avanzamento dei principali obiettivi svolti nel corso della gestione del 2013 ai fini della misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e della programmazione per l'anno successivo.

Il processo avviato in questi anni ha permesso di ridurre i tempi di programmazione e sviluppare un'attività di monitoraggio più dettagliata, anche se bisogna rilevare che non tutte le strutture rispondono nei tempi programmati.



Un rallentamento dell'attività di programmazione gestionale si è registrato nel 2013 in quanto da una parte l'Ente, dopo diversi anni di commissariamento, ha svolto l'elezioni del Presidente, dall'altra si è proceduto ad una nuova riorganizzazione a livello centrale e territoriale. Bisogna segnalare che comunque il processo è stato avviato nei tempi stabiliti con la definizione delle linee ed obiettivi strategici e l'approvazione del piano triennale 2013-2015 entra la fine di gennaio.

H - Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

Si precisa che nell'arco del 2013 è scaduto il mandato triennale dell'OIV ed è stato nominato il nuovo Organismo con la nomina di un nuovo Presidente e la conferma degli altri due membri. L'OIV ha effettuato un monitoraggio infrannuale della dirigenza dal quale ha potuto verificare l'andamento dell'Ente nella sua articolazione centrale e periferica. A questo occorre aggiungere una serie di attività di colloqui e di confronti con il Direttore Generale e il personale di supporto che ha fornito tutte le informazioni durante l'anno di riferimento.

Infine, bisogna segnalare il monitoraggio che ha effettuato l'OIV sulla pubblicazione sul sito degli atti previsti dal Programma triennale della trasparenza e dalla normativa, in base agli ulteriori obblighi previsti dalla normativa vigente.

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Allegato 2: Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso.

L'Organismo Indipendente di Valutazione

Cons. Antonio Narddeo

Dott. Luca Andreoli

Cons. Paola Paduano

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti¹.

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 type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" 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 type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input checked="" type="checkbox"/> Altro Direzione Generale (Ufficio Programmazione e Controllo)			
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 type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (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	_ _ _ 3	_ _ _ 3	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ 1 8	_ _ 1 8	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	_ _ _ 0	_ _ _ 0	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%

¹ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

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?	(valore assoluto) 2 Non formalmente costituita
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto)
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	
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 ²)	
Costo di eventuali consulenze	
Altri costi diretti annui	
Costi generali annui imputati alla STP	
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito

² Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ * 30% = 9.000€).

economico-gestionale

- la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico
- la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

**D. Infrastruttura di supporto
Sistemi Informativi e Sistemi Informatici**

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?

[]1

N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.

D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:

- Tutte le strutture dell'amministrazione
- Tutte le strutture centrali
- Tutte le strutture periferiche
- Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____
- una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____

D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?

Automatica Manuale Nessuna

Sistema di contabilità generale

Sistema di contabilità analitica

Protocollo informatico

Service personale del Tesoro (SPT)

Sistema informatico di gestione del personale

Altro sistema, _____

Altro sistema, _____

Altro sistema, _____

D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?

Automatica Manuale Nessuna

Sistema informatico di Controllo strategico

Altro sistema, _____

Altro sistema, _____

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. Strategici <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Indicatori ob. Operativi <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	_____ _____ _____ _____	_____ _____ _____ _____
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?		
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, (Nel 2013 non state assegnate le risorse finanziarie agli obiettivi)	<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 pubblicazione³

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁴ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

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 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	NESSUNA

³ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁴ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

			procedura automatizzata	
Consulenti e collaboratori	<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	Specificare: a) soggetto: Dipartimento della Funzione Pubblica e Corte dei Conti; b) modalità di trasmissione: caricamento sul portale PER LA PA per la FP e invio dei contratti alla Corte dei Conti; c) frequenza della trasmissione: semestrale per la Funzione Pubblica e prima di inizio del contratto alla Corte dei Conti
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	Solo per il Direttore Generale contratto inviato in formato cartaceo al Ministero della Salute (Ministero vigilante) al primo contratto ed ai successivi eventuali rinnovi
Incarichi conferiti e autorizzati ai 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	Specificare: a) soggetto: Dipartimento della Funzione Pubblica; b) modalità di trasmissione: caricamento sul portale PER LA PA; c) frequenza della trasmissione: annuale

			automatizzata	
Bandi di concorso	<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	Invio per pubblicazione su Gazzetta Ufficiale
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	NESSUNA
Bandi di gara e contratti	<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	Specificare: a) soggetto: AVCP; b) modalità di trasmissione: caricamento sul sito dell'AVCP nella sezione SIMOG; c) frequenza della trasmissione: prima dell'inizio di ogni procedura; d) invio per pubblicazione su Gazzetta Ufficiale o Gazzetta Europea
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono	<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	NESSUNA

M



M

	<input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata		<input type="checkbox"/> 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.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

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	Il responsabile della pubblicazione	Archiviazione con formati diversi	NO
Consulenti e collaboratori	Il responsabile della pubblicazione	I responsabili della pubblicazione individuati in ciascuna unità organizzativa competente hanno propri archivi tra loro non comunicanti	Tramite l'applicativo fornito da Gazzetta Amministrativa, ogni unità organizzativa ha una sezione Amministrazione trasparente visibile tramite collegamenti dalla sezione AT del sito istituzionale (del Comitato Centrale). Ma non tutte le unità organizzative hanno aperto la sezione AT dove pubblicare i dati
Dirigenti	Il responsabile della pubblicazione	Archiviazione con formati diversi	NO
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Il responsabile della pubblicazione	Archiviazione con formati diversi	NO
Bandi di concorso	Il responsabile della pubblicazione	Archiviazione con formati diversi	Tramite l'applicativo fornito da Gazzetta Amministrativa, ogni unità organizzativa ha

			una sezione Amministrazione trasparente visibile tramite collegamenti dalla sezione AT del sito istituzionale (del Comitato Centrale). Ma non tutte le unità organizzative hanno aperto la sezione AT dove pubblicare i dati relativi ai bandi di concorso del personale a tempo determinato
Tipologia Procedimenti	Il responsabile della pubblicazione	Archiviazione con formati diversi	NO
Bandi di gara e contratti	Il responsabile della pubblicazione	Archiviazione con formati diversi	Tramite l'applicativo fornito da Gazzetta Amministrativa, ogni unità organizzativa ha una sezione Amministrazione trasparente visibile tramite collegamenti dalla sezione AT del sito istituzionale (del Comitato Centrale). Ma non tutte le unità organizzative hanno aperto la sezione AT dove pubblicare i dati
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Il responsabile della pubblicazione	Archiviazione con formati diversi	Tramite l'applicativo fornito da Gazzetta Amministrativa, ogni unità organizzativa ha una sezione Amministrazione trasparente visibile tramite collegamenti dalla sezione AT del sito istituzionale (del Comitato Centrale). Ma non tutte le unità organizzative hanno aperto la sezione AT dove pubblicare i dati
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. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi			

M

[Signature]

[Signature]

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 pubblicazioni e dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<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
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<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 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 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
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della 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
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della 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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
OIV	<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 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	<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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No

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

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del	Frequenza del	Comunicazione degli esiti	Azioni correttive
--------------------------	---------------------------	----------------	---------------	---------------------------	-------------------

M

[Signature]

R

			monitoraggio	monitoraggio	del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento 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 checked="" type="checkbox"/> Altro: colloqui con il Responsabile della trasparenza o suoi collaboratori	<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 type="checkbox"/> Annuale <input checked="" type="checkbox"/> Altro: in coincidenza con le attestazioni sugli obblighi di pubblicazione alle date fissate dalle Delibere ANAC	Organo di indirizzo politico-amministrativo - Direzione Generale - ANAC	Circolari di sollecito alle unità organizzative della Sede Centrale inadempienti, e programmazione di videoconferenze per supportare tutte le unità interessate nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento 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"/> Altro: colloqui con il Responsabile della trasparenza o suoi collaboratori	<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 type="checkbox"/> Annuale <input checked="" type="checkbox"/> Altro: in coincidenza con le attestazioni sugli obblighi di pubblicazione alle date fissate dalle Delibere ANAC	Organo di indirizzo politico-amministrativo - Direzione Generale - ANAC	Circolari di sollecito alle unità territoriali della Sede Centrale inadempienti, e programmazione di videoconferenze per supportare tutte le unità interessate nell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione
E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"						
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi						

	Presenza	Note
	Si/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	No	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	No	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	No	
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	No	
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	No	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	No	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	No	
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 type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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 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 <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <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 type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione