



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 2017

PRESENTAZIONE

Nel contesto attuativo del decreto legislativo n. 150/2009, l'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV) – considerate le funzioni di promozione, garanzia e verifica dell'applicazione e del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza ed integrità dei controlli interni 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.

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'art. 7, comma 3, del decreto legislativo. n. 150/2009 e secondo le linee di indirizzo a suo tempo rese dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), presso il Ministero dell'Interno continua ad essere operativo il “*Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa*”, adottato in data 22 luglio 2013 e registrato dalla Corte dei Conti il 25 settembre 2013.

In tale ambito vengono identificate le condizioni finalizzate a garantire che il perseguimento delle strategie, lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi avvenga in condizioni ottimali; a tal fine, il Sistema è strutturato in modo da contemplare una valutazione *ex ante* ed *ex post* sui seguenti fondamentali parametri:

- a) se l'Amministrazione è in grado effettivamente di raggiungere i propri obiettivi, garantendo un utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione, il miglioramento delle relazioni con interlocutori e portatori di interesse (*stakeholder*);
- b) se i processi interni di supporto – i quali rendono possibile il funzionamento dell'Amministrazione – raggiungono adeguati livelli di efficienza ed efficacia.

A tale scopo, l'impianto del Sistema poggia, in primis, sulla configurazione di base e sull'aggiornamento di un quadro informativo generale che denota le caratteristiche organizzative e funzionali salienti dell'Amministrazione stessa (articolazione organizzativa degli uffici, mandato istituzionale, missione, funzioni, personale, risorse assegnate, ecc.).

Allo stato, il ciclo di gestione della *performance* continua a presentare, anche in ragione della complessità organizzativa e funzionale del Ministero dell'Interno, talune connotazioni di problematicità e, sebbene i processi di razionalizzazione ed affinamento delle metodologie abbiano comportato effetti positivi, è comunque suscettibile di ulteriori miglioramenti.

In particolare, come già evidenziato nelle precedenti Relazioni, 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 stata generalmente valutata 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.

L'impiego di indicatori di risultato nel contesto della Direttiva generale è stato comunque, nell'ultimo triennio, incrementato in misura non indifferente.

In particolare, nel 2017 la percentuale di indicatori di risultato/binari apposti agli obiettivi strategici - calcolata in base al rapporto del numero dei predetti indicatori rispetto al numero totale degli obiettivi stessi - è pari al 143% circa (considerando che è possibile fissare più di un indicatore per ciascun obiettivo); nell'ambito degli obiettivi operativi in cui sono articolati gli strategici, si è registrata una percentuale del 52% circa di indicatori di risultato rispetto al numero totale degli obiettivi.

Per contro, si è sempre evidenziato come l'uso di indicatori di impatto (*outcome*) presenti – 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 continua a svolgere costantemente un'attività di supporto tecnico dei Dipartimenti competenti, per migliorare comunque la struttura del quadro pianificatorio, anche in termini di visibilità esterna, nonché dei parametri utili alla configurazione della reportistica.

L'assegnazione degli obiettivi propri della programmazione gestionale, che integra e completa quella strategica, trova applicazione anche nei confronti dei dirigenti in regime di diritto pubblico.

Si evidenzia, al riguardo, come già segnalato nelle precorse Relazioni, 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 Centro di responsabilità (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 (circa 2.600), non solo complessa, ma anche verosimilmente frammentaria e poco organica ai fini della comunicazione istituzionale e al cittadino.

I *Piani triennali della performance* contemplano anche obiettivi trasversali alle componenti territoriali dell'Amministrazione (Prefetture-UTG, articolazioni periferiche dell'Amministrazione della pubblica sicurezza, Comandi dei VV.F.).

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 2017 e del *Piano della performance 2017-2019* hanno subito uno slittamento temporale, dovuto in parte alla rilevante articolazione delle strutture coinvolte e, conseguentemente, alla complessità delle operazioni. In particolare, la Direttiva generale è stata emanata dal Ministro in data 1 marzo 2017 mentre il *Piano della performance* è stato adottato in data 17 maggio 2017.

Il reporting

Il sistema di *reporting* poggia sul complesso dei monitoraggi previsti dal Sistema, regolati nelle singole fasi sulla base della tipologia degli elementi informativi oggetto di rilevazione.

Il monitoraggio strategico è stato supportato, per il 2016, 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 aggiornare il piano degli interventi e motivare gli scostamenti avvenuti.

Tale criterio è volto a consentire, sia ai fini dell'elaborazione della Nota integrativa a consuntivo per l'esercizio finanziario precedente, che nel *report* annuale sull'andamento delle azioni connesse alla realizzazione delle priorità politiche e delle strategie di amministrazione, di meglio evidenziare le variazioni in termini di risultati attesi, *target* raggiunti e risorse finanziarie occorse rispetto a quanto pianificato a inizio anno.

Le risultanze dell'attività gestionale annuale riferita al 2016 e le informazioni generali sul funzionamento della "macchina amministrativa" sono acquisite – attraverso la raccolta e messa a sistema di dati dinamici - in raccordo con l'istruttoria avviata dall'Amministrazione per la redazione della *Relazione sulla performance 2016*.

Tali elementi vanno principalmente desunti dai dati di monitoraggio afferenti al controllo di gestione, facente capo alle strutture dipartimentali del Ministero e alle Prefetture-UTG, quali sensori privilegiati per rilevare andamenti ed eventuali patologie, oltre che da ulteriori canali di referto istituzionalizzati (es. documenti vari finalizzati al Rendiconto generale dello Stato, Rapporto sullo stato della spesa, ecc.).

B. Performance individuale

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 decreto legge 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.

A partire dalla valutazione del 2013 l'Amministrazione, come già segnalato nelle precedenti relazioni, ha comunque operato per rendere i previgenti sistemi di valutazione dei dirigenti contrattualizzati maggiormente coerenti con i criteri indicati dall'art. 5, comma 11, del citato decreto legge n. 95/2012.

Si rappresenta, al riguardo, che con D.M. in data 14 luglio 2016, registrato dalla Corte dei Conti il 28 ottobre 2016, sono state definite le modalità per l'attuazione dei processi per la misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti di Area 1 di prima fascia o di seconda fascia con incarico dirigenziale di livello generale del Ministero dell'Interno, da portare a definizione nelle more del verificarsi dei presupposti di cui al citato art. 6 del decreto legislativo n. 141/2011.

Il procedimento di valutazione individuale riferito agli anni 2014 e 2015 si è concluso, per tutte e quattro le unità interessate, con un giudizio finale del livello più alto, risultato coerente con la qualità delle prestazioni rese.

Per quanto riguarda i dirigenti di Area I di seconda fascia, la procedura riferita all'anno 2015 è terminata. Dai dati comunicati dall'Amministrazione si rileva come la valutazione individuale sia stata orientata verso l'alto; i dirigenti hanno infatti tutti riportato il giudizio finale massimo, ad eccezione di una unità.

Per quanto concerne invece il personale contrattualizzato non dirigente, la procedura di valutazione ai fini dell'erogazione del Fondo Unico di Amministrazione relativo all'anno 2015 si è conclusa nel febbraio 2017. Allo scopo sono state utilizzate schede perfezionate sotto il profilo formale ai fini della più chiara riconduzione dei parametri valutativi ai principi disposti dall'art. 5, comma 11 bis, del decreto legge n. 95/2012, convertito dalla legge n. 135/2012.

Si fornisce, di seguito, il prospetto riepilogativo dei dati concernenti gli esiti della predetta valutazione:

n. valutati con giudizio di prestazione pienamente adeguata	12.725
n. valutati con giudizio di prestazione adeguata	6.599
n. valutati con giudizio di prestazione non adeguata	45
n. totale valutati	19.369

Dall'analisi dei dati, si è potuto riscontrare, rispetto al 2014, un incremento della collocazione dei giudizi finali nell'ambito della fascia di livello più elevato, che assorbe circa il 65% delle valutazioni (rispetto al 60% registrato nella medesima fascia nel 2014). Il dato relativo al personale cui è stato attribuito il giudizio di prestazione "non adeguata" continua ad essere invece scarsamente significativo in termini percentuali.

Con riferimento all'anno 2016, non è stata ancora avviata la procedura di valutazione individuale per la dirigenza di Area I di livello generale, mentre è stato attivato ed è tuttora in corso il procedimento di valutazione riferito ai dirigenti contrattualizzati di seconda fascia nonché al personale contrattualizzato di livello non dirigenziale.

Sempre nell'ottica di un perfezionamento dei processi di valutazione in uso per il personale contrattualizzato, l'Amministrazione, al fine di rendere operativo un sistema adeguato alle nuove normative ed atti di indirizzo, curando anche il coordinamento tra la misurazione e valutazione della performance individuale ed i contenuti dei codici di comportamento, ha adottato con D.M. in data 10 agosto 2016, registrato dalla Corte dei Conti il 14 settembre 2016, il nuovo Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale del personale contrattualizzato non dirigente, che è in vigore dal corrente anno.

Allo stato, risulta altresì che l'Amministrazione, operando nella medesima ottica, ha posto allo studio un nuovo Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale per i dirigenti contrattualizzati di seconda fascia.

Secondo quanto disposto dalla CiVIT-ANAC nella delibera n. 75 del 24 ottobre 2013 con riguardo all'obbligo degli OIV di svolgere un'attività di supervisione sull'applicazione del codice di

comportamento, riferendone nella relazione annuale sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, si riporta in allegato 1 il prospetto riepilogativo dei procedimenti disciplinari avviati e conclusi nell'anno 2016 per violazioni da parte del personale contrattualizzato dei vigenti codici di comportamento (Codice di comportamento approvato con D.P.R. n. 62/2013, Codice di comportamento del Ministero dell'Interno adottato con D.M. 8 agosto 2016).

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 si avvalgono 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 e della tempistica prevista per ciascuna fase del processo.

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 problemi di diffusione e celerità delle operazioni connesse allo sviluppo del ciclo.

La struttura tecnica permanente per la misurazione della *performance*, ufficio di *staff* di supporto all'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 utile poter implementare la dotazione della struttura stessa con qualificate professionalità con competenza economico-gestionale ed informatica, atteso che tale ambito, di rilevante importanza per le funzioni dell'OIV, necessita di un rafforzamento operativo. Tale integrazione non è stata sino ad oggi praticabile in ragione delle preclusioni poste dalla vigente normativa in tema di organizzazione degli OIV e dagli indirizzi interpretativi del Ministero dell'Economia e delle Finanze 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.

CRONOPROGRAMMA ED ATTORI DEL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E DI REPORTING

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

(*) i tempi previsti sono suscettibili di slittamento in relazione alla complessità delle fasi e delle attività connesse. I relativi monitoraggi infrannuali e annuali vedono il coinvolgimento, secondo un circuito informativo standardizzato, delle strutture interessate agli elementi informativi posti sotto osservazione

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.

Sul piano operativo, nel 2016 sono proseguite, sotto il presidio tecnico dell'OIV, le attività tecniche connesse 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 generale 2016.

Si è inoltre proseguito, sempre con l'ausilio del sistema, il monitoraggio presso le Prefetture-UTG di n.16 processi, nonché del grado di raggiungimento degli obiettivi gestionali di struttura, contenuti nel *Piano della performance 2016-2018*.

Nel contempo, ha avuto ulteriore seguito la nuova fase progettuale fondata sullo 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. Le iniziative poste in essere hanno intanto consentito di rendere operativo il collegamento di tutte le Prefetture-UTG alla piattaforma *web*, ai fini della gestione informatizzata, a decorrere dal corrente anno, dei processi di programmazione e monitoraggio degli obiettivi gestionali di sede.

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

Per quanto concerne l'attuazione della disciplina in tema di trasparenza, l'Amministrazione ha proceduto in data 17 maggio 2017 all'adozione, per il triennio 2017-2019, del Piano Triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza, che contiene le misure programmatiche in materia di trasparenza e integrità.

Relativamente ai sistemi informativi e informatici si conferma, come già evidenziato nelle precedenti Relazioni, che risultano 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.

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. 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

Come già segnalato nelle precedenti Relazioni, le misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard definiti richiedono una implementazione più incisiva. Per almeno il 50% dei servizi l'impianto del sistema di verifica è più completo e specifico, mentre per gli altri la verifica continua ad essere indotta dal controllo dei risultati di gestione dei servizi stessi, nell'ambito del ciclo della performance.

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 gli Affari Interni e Territoriali ha operato in tal senso per gestire reclami e *customer satisfaction*, il Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione per *class action*, il Dipartimento per le Politiche del Personale dell'amministrazione civile e per le Risorse strumentali e finanziarie per i reclami).

Il Dipartimento per le Politiche del personale dell'amministrazione civile e per le Risorse strumentali e finanziarie ha segnalato l'esigenza di un processo di revisione degli standard di qualità per almeno il 50% dei servizi.

Alla luce del quadro emergente, appare necessario che l'Amministrazione prosegua con incisività le iniziative avviate, integrando, 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 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 infatti 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 2016, supportato dall'utilizzo del sistema informativo automatizzato, 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 dei competenti organi in materia, circolari 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 dalla disciplina in materia, 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 ai fini del referto reso nella presente Relazione è stato svolto secondo le modalità previste dalla Delibera CiVIT n. 23/2013, assumendo le relative informazioni per il tramite del Referente della qualità.

Trasparenza

Per provvedere ai controlli e alle attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione dei dati di pertinenza dell'Amministrazione, l'OIV ha effettuato, in attuazione degli indirizzi forniti dall'A.N.AC. in materia, i previsti riscontri dei dati negli ambiti richiesti. Sono state valutate a tali fini, oltre alla sezione Amministrazione trasparente, 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, operando attraverso:

- verifica diretta dei siti istituzionali del Ministero dell'Interno, della Polizia di Stato, del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco e delle Prefetture-UTG scelte come campione;
- verifica e valutazione di elementi di informazione fatti pervenire dal Responsabile della Trasparenza.

L'OIV ha quindi proceduto a segnalare i disallineamenti riscontrati, oltre che al Gabinetto del Ministro, anche al Responsabile per la trasparenza, ai fini dei relativi adempimenti.

ALLEGATO 1**PROCEDIMENTI DISCIPLINARI AVVIATI NEL 2016 PER VIOLAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO (D.P.R. n. 62/2013)**

CONTESTATI	TIPOLOGIA CODICE DI COMPORTAMENTO	IN CORSO	SANZIONE
13	Art. 3 (principi generali)	No	Archiviazione
1	Art. 10 (comportamenti nei rapporti privati)	No	Archiviazione
1	Art. 10 (comportamenti nei rapporti privati)	No	Sospensione di 1 g.
1*	Art. 3 (principi generali)	Si	
1	Art. 3 (principi generali)	No	Rimprovero verbale
1	Art. 3 (principi generali)	No	Licenziamento
1	Art. 3 (principi generali)	Si	
1*	Art. 3 (principi generali)	Si	
1*	Art. 3 (principi generali)	Si	
1*	Art. 3 (principi generali)	Si	
1*	Art. 3 (principi generali)	Si	
1*	Art. 3 (principi generali)	Si	
1*	Art. 3 (principi generali)	Si	
1	Art. 3 (principi generali)	No	Sospensione di 3 gg.
1	Art. 3 (principi generali)	No	Archiviazione
TOTALE 27			

*Si rappresenta che in tali casi, nella contestazione di addebiti non è stato citato il riferimento alle norme violate del Codice di Comportamento, dal momento che trattasi di provvedimenti disciplinari sospesi. Le relative sanzioni applicabili, saranno specificatamente indicate nella riassunzione del disciplinare, quando si saprà con certezza dalla sentenza definitiva, i reati per i quali il/la dipendente sarà eventualmente condannato/a

PROCEDIMENTI DISCIPLINARI AVVIATI NEL 2016 PER VIOLAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO, DI COMPETENZA DEGLI UFFICI PERIFERICI (D.P.R. n. 62/2013)

CONTESTATI	TIPOLOGIA CODICE DI COMPORTAMENTO	SANZIONE
1	Art. 11 (comportamento in servizio)	Sospensione di 7 gg.
TOTALE 1		

PROCEDIMENTI DISCIPLINARI AVVIATI NEL 2016 PER VIOLAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO DEL MINISTERO DELL'INTERNO (D. M. 8 agosto 2016)

CONTESTATI	TIPOLOGIA CODICE DI COMPORTAMENTO	IN CORSO	SANZIONE
1	Art. 15, comma 3	No	10 gg. di sospensione
*1	Codice di Comportamento generico	Si	
*1	Codice di Comportamento generico	Si	
TOTALE 3			

*Si rappresenta che in tali casi, nella contestazione di addebiti non è stato citato il riferimento alle norme violate del Codice di Comportamento, dal momento che trattasi di provvedimenti disciplinari sospesi. Le relative sanzioni applicabili, saranno specificatamente indicate nella riassunzione del disciplinare, quando si saprà con certezza dalla sentenza definitiva, i reati per i quali il/la dipendente sarà eventualmente condannato/a

PROCEDIMENTI DISCIPLINARI AVVIATI NEL 2016 PER VIOLAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO DEL MINISTERO DELL'INTERNO (D. M. 8 agosto 2016), DI COMPETENZA DEGLI UFFICI PERIFERICI

CONTESTATI	TIPOLOGIA CODICE DI COMPORTAMENTO	SANZIONE
1	Art. 15 (comma 6)	1 g. di sospensione
1	Art. 15 (comma 3)	Rimprovero scritto
TOTALE 2		