

**ALLEGATO**

Tabella di Sintesi delle conclusioni raggiunte

RIFERIMENTI DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	OGGETTO DI VERIFICA AI FINI DELLA VALIDAZIONE (AREE DI VERIFICA)	CONCLUSIONI RAGGIUNTE	VALIDAZIONE (CON OSSERVAZIONI/SI/NO)
	PRESENTAZIONE E INDICE	ESITO POSITIVO	SI
1	SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI	ESITO POSITIVO Sicuramente degna di nota è la presenza nella sezione di una mappa dei principali stakeholder/contributors che rappresenta un prerequisito fondamentale per la partecipazione degli stakeholder nel processo di definizione degli obiettivi. E' presente inoltre la rilevazione della customer satisfaction, condotta da una società esterna, dei servizi erogati i cui risultati sono stati tenuti in debito conto dall'OIV ai fini della Validazione. L'esposizione dei dati attraverso serie storiche e rappresentazioni grafiche facilitano la lettura degli stessi a vantaggio della chiarezza espositiva	SI
1.1	Il ruolo dell'ICE e i principali risultati raggiunti	ESITO POSITIVO	SI
1.2	Il contesto esterno	ESITO POSITIVO	SI
1.3	Le risorse finanziarie e umane	ESITO POSITIVO	SI
2	MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	ESITO POSITIVO Si sottolinea la presenza dei documenti: "Nota metodologica" e "Documento della misurazione della performance". Entrambi senz'altro garantiscono la correttezza e trasparenza dell'intero processo. La misurazione inoltre è supportata anche da un sistema informatico di Business Intelligence e da rilevazioni condotte da soggetti esterni certificati.	SI
2.1	Obiettivi specifici	ESITO POSITIVO L'OIV segnala la qualità degli obiettivi specifici individuati che rispondono alla missione dell'Agenzia ICE e ai bisogni dei propri utenti con riferimento agli indicatori di outcome e di efficacia qualitativa quale la rilevazione di customer satisfaction sui servizi resi ai propri utenti e l'impatto dei servizi/attività sulle esportazioni dei clienti ICE. E' stata data puntuale evidenza delle motivazioni relative al mancato raggiungimento di un indicatore specifico (anali degli scostamenti). Sono presenti inoltre indicatori specifici e operativi	SI

		trasversali che permettono la connessione con il Piano triennale per la trasparenza e di prevenzione della corruzione e con il Piano degli indicatori di bilancio.	
2.2	Obiettivi e piani operativi	ESITO POSITIVO	SI
2.3	Obiettivi individuali	ESITO POSITIVO Il processo valutativo è validamente supportato da un sistema informatizzato (SVP). La valutazione è stata sostenuta anche nel corso del 2019, con gli incontri cosiddetti di “calibrazione”, a cui ha partecipato anche l’OIV, tra tutti i valutatori con l’intento di rendere l’intero processo più equo, funzionale ed efficace, e con un incontro formativo dedicato alla gestione del colloquio di feedback.	SI
3	IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE	ESITO POSITIVO	SI
3.1	Fasi, e tempi	ESITO POSITIVO	SI
3.2	Metodologia	ESITO POSITIVO	SI
3.3	Soggetti coinvolti	ESITO POSITIVO	SI
4	Punti di forza e proposte di miglioramento del ciclo di gestione della <i>performance</i>	ESITO POSITIVO	SI
Allegato tecnico 1	Allegato Tecnico – Misurazione della Performance 2019	ESITO POSITIVO	SI

Avv. Mario Fiorentino  
Direttore OIV