



## **Relazione accompagnatoria dell'atto di validazione della Relazione sulla *Performance* 2019**

L'Organismo Indipendente di Valutazione dell'Agenzia Italiana del Farmaco, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c), d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e delle delibere CiVIT n. 4/2012, n. 5/2012, nonché delle Linee Guida per la Relazione annuale sulla *performance* n. 3/2018, adottate dall'Ufficio per la valutazione della *performance* del Dipartimento della funzione pubblica, ha preso in esame la Relazione sulla *Performance* 2019, approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'AIFA e successivamente trasmessa allo scrivente Organismo.

L'Organismo Indipendente di Valutazione ha svolto il proprio lavoro di validazione sulla base dei documenti esaminati e degli accertamenti che ha ritenuto opportuno effettuare, *in primis* attraverso l'interlocuzione diretta con il Direttore generale e con i dirigenti dell'Agenzia,

Le attività propedeutiche alla validazione dei contenuti della Relazione sulla *Performance* 2019 si sono svolte mediante l'analisi della documentazione trasmessa e la ricognizione dei documenti relativi ai processi di rendicontazione delle *performance* organizzative e di valutazione delle performance individuali.

Il presente documento espone di seguito, in modo sintetico, il risultato dell'attività che l'OIV ha svolto attenendosi, in particolare, alle “*Linee guida per la Relazione annuale sulla performance – Ministeri*” n. 3/2018 emanate dal Dipartimento della funzione pubblica – Ufficio per la valutazione della *performance*, che hanno definitivamente superato le disposizioni di cui alla delibera CiVIT n. 6 del 2012 per la validazione da parte degli OIV della Relazione sulla *performance*.

Le citate linee guida hanno infatti fornito indicazioni metodologiche in merito alle modalità di redazione della Relazione annuale sulla *performance* da parte delle amministrazioni e alle modalità di validazione della stessa da parte degli Organismi Indipendenti di Valutazione. La Relazione annuale sulla *performance* si configura come strumento di miglioramento gestionale grazie al quale l'amministrazione può riprogrammare obiettivi e risorse tenendo conto dei risultati ottenuti nell'anno precedente e migliorando progressivamente il funzionamento del ciclo della *performance*.

Sotto diverso profilo, la Relazione è anche lo strumento di *accountability* attraverso il quale l'amministrazione può rendicontare a tutti gli *stakeholders*, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel periodo considerato e gli eventuali scostamenti – e le relative cause – rispetto agli obiettivi programmati. In questa prospettiva, nella predisposizione della Relazione, sono state privilegiate: la sinteticità, la chiarezza espositiva, la comprensibilità, facendo anche ricorso a rappresentazioni grafiche e tabellari dei risultati, per favorire una maggiore leggibilità delle informazioni.

Nella Relazione sono riportati unicamente i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi organizzativi (triennali e annuali) inseriti nel Piano e gli obiettivi individuali dei dirigenti che hanno contribuito direttamente al raggiungimento degli obiettivi organizzativi oggetto della programmazione annuale e che in quanto tali sono stati a loro volta inseriti nel Piano. La Relazione contiene, ancora, in apposito allegato il bilancio di genere realizzato dall'Agenzia (ai sensi dell'art. 10, comma 1, lett. b), d.lgs. n. 150/2009) evidenziando il diverso impatto che le politiche e le attività dell'amministrazione hanno determinato in relazione alla diversità di genere.

Nella prima sezione della Relazione sono stati descritti sinteticamente i risultati più rilevanti, con particolare riferimento agli aspetti di maggior interesse per gli *stakeholders* esterni: un vero e proprio *abstract* della Relazione collocato nella posizione ritenuta più idonea a valorizzarne la finalità comunicativa. A titolo esemplificativo, vengono riportate le principali iniziative avviate nel corso del 2019 dal Settore ICT:

adozione del Modello *Cloud*; avvio della realizzazione di un *Data Center* di AIFA e di un ambiente “*DevOps*” su cui verranno sviluppate le nuove applicazioni secondo metodologie di sviluppo *Cloud first*; rilascio in esercizio del nuovo Portale istituzionale dell'Agenzia, secondo le caratteristiche di accessibilità e usabilità di cui alle Linee guida dei siti web delle PP.AA. dell'AgID; realizzazione di una sezione dedicata per la pubblicazione della reportistica AIFA con *focus* sul “dominio” relativo alle parti più rilevanti del rapporto OSMED.

Il Settore ICT ha anche promosso accordi con altre amministrazioni pubbliche tra cui, in particolare: l'accordo con il Ministero dell'Economia e Finanze “*progetto Cloudfy NoiPA - Sviluppo del sistema informativo*” nell'ambito del quale l'Agenzia contribuisce alla realizzazione di una piattaforma informatica centralizzata per la gestione delle “*Performance individuali del personale*”, nonché un protocollo d'intesa con l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato finalizzato alla realizzazione del portale online “Trova Norme Farmaco” ed alla digitalizzazione del processo di pubblicazione degli atti e provvedimenti dell'Agenzia in Gazzetta Ufficiale.

Specifico paragrafo è dedicato poi alle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale condotte nel corso del 2019: tra queste merita particolare rilievo l'elaborazione del questionario finalizzato alla rilevazione del grado di soddisfazione di cittadini e utenti rispetto ai servizi erogati dall'ente, che consente ai destinatari di esprimere in forma anonima il proprio gradimento e all'amministrazione di raccogliere informazioni utili per individuare specifiche azioni di miglioramento, ai sensi del comma 4 *bis* dell'articolo 14 del d.lgs. 150/2009.

In forma sintetica, si evidenziano di seguito alcuni dei dati salienti emersi.

**a. Soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati da AIFA**

Inizio della rilevazione: 14 gennaio 2019.

Numero di partecipanti: 262 (anno precedente: 134).

Modalità di diffusione: sito *web* AIFA e invito della Direzione Generale alle Regioni.

Tipologia utente: il maggior numero di risposte proviene dai medici (30%), seguiti dai cittadini (19%) e dai farmacisti (19%), dagli operatori sanitari (16%) e dalle aziende farmaceutiche (8%).

Ambiti di interesse: gli ambiti più frequenti sono rappresentati dalle informazioni sui farmaci (39%) e dai Registri di monitoraggio (12%), seguiti dalla segnalazione di reazioni avverse (9%) e da Prezzo e rimborsabilità dei farmaci e Sperimentazioni cliniche (5% per entrambi).

Dati apprezzabili

Il 79% dei rispondenti (in parte o molto) è soddisfatto del servizio ricevuto.

Dati migliorabili

Facilità di contatto e velocità di accesso alle informazioni: il 71% degli utenti le valuta positivamente (sufficienti, buone, eccellenti), ma il 27% le giudica inadeguate.

Sito web: il 36% degli utenti ritiene che il sito AIFA non sia semplice da consultare (nel mese di luglio 2019 è andato online il nuovo sito di AIFA, maggiormente orientato al

cittadino). Il 48% ritiene che sia di semplice consultazione, mentre il 14% dichiara di non aver cercato informazioni sul sito AIFA.

#### **b. Soddisfazione dei dipendenti in relazione ai servizi erogati da AIFA**

Inizio della rilevazione: 15 gennaio 2019.

Numero di partecipanti: 134 (anno precedente: 167).

Modalità di diffusione: invito tramite mail dalla Direzione Generale.

##### Dati apprezzabili

L'81% dei partecipanti esprime un giudizio positivo (sufficienti, buoni, ottimi) sul livello di qualità dei servizi e sul funzionamento del proprio Ufficio.

L'86% dei rispondenti esprime un giudizio positivo (sufficiente, buona, ottima) sulla collaborazione all'interno del proprio Ufficio.

L'82% dei rispondenti esprime un giudizio positivo (sufficiente, buono, ottimo) sul livello di disponibilità del responsabile del proprio Ufficio ad ascoltare e a rispondere alle proprie domande.

##### Dati migliorabili

Il 44% dei rispondenti dichiara di valutare scarso il livello di informazione che l'Amministrazione diffonde in merito a *mission*, valori istituzionali, obiettivi e risultati raggiunti dall'Agenzia.

Il 26% dei rispondenti ritiene di non conoscere in modo adeguato le attività degli altri uffici AIFA e il 58% dichiara di conoscerle solo in parte.

Efficienza dei servizi: il 63% dei rispondenti ritiene poco efficiente l'organizzazione di eventi sociali per il personale e l'informazione su partecipazione dei vertici e dei dipendenti AIFA a eventi e iniziative esterne.

Preso atto di questi risultati, il Collegio ha suggerito all'Amministrazione di continuare a sensibilizzare con cadenza periodica gli *stakeholders* all'utilizzo degli strumenti predisposti dall'ente per monitorarne il grado di soddisfazione.

Inoltre, sotto il profilo della interlocuzione con gli *stakeholders*, il Collegio già in passato rilevato l'opportunità di interfacciarsi anche con le Regioni, informando i competenti Assessorati regionali alla sanità e le Province autonome, con invito di correlata e tempestiva sensibilizzazione di tutte le strutture sanitarie, della esistenza di idonei strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per un maggiore coinvolgimento del tessuto sanitario nazionale in modo da avere dati sempre più completi grazie al raggiungimento di un *target* più ampio e quindi statisticamente più rappresentativo.

Peraltro, ricorda il Collegio, che sono state emanate nel novembre 2019 le Linee guida nn. 4

e 5 del DFP sulla valutazione partecipativa e sulla *performance* individuale. Linee guida che ovviamente dovranno essere tenute in considerazione per l'anno 2020.

Il Collegio, dopo aver verificato l'effettiva adozione di un efficace sistema di rilevazione, ha invitato l'Amministrazione a provvedere alla pronta pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile, come previsto dal comma 5 del predetto articolo 19 *bis*, rammentando come tale aspetto costituisca elemento essenziale di valutazione della *performance* organizzativa della stessa amministrazione, in particolare ai fini della validazione della Relazione sulla *performance* di cui all'art. 14, comma 4, lettera c, del d.lgs. n. 150/2009. Tale pubblicazione risulta essere stata puntualmente effettuata e i risultati della rilevazione relativa all'anno 2019 sono consultabili all'indirizzo: <https://www.aifa.gov.it/partecipazione-e-soddisfazione-utenti>.

La seconda sezione della Relazione, dedicata all'analisi del contesto e delle risorse, ha l'obiettivo di fornire elementi utili per comprendere eventuali mutamenti intercorsi tra la fase di programmazione (espressa nel Piano della *performance*) e la fase di gestione, evidenziando in particolare:

- l'eventuale mutamento del contesto in cui l'amministrazione si è trovata ad operare nel periodo di riferimento;
- l'aggiornamento del quadro delle risorse umane, strumentali e finanziarie descritte nel Piano, con riferimento sia alla quantità che alla qualità (salute) delle stesse nonché la relativa incidenza sul grado di raggiungimento degli obiettivi.

Con riferimento alle risorse umane, la Relazione chiarisce puntualmente che al 31 dicembre 2019 quelle a disposizione dell'Agenzia erano pari a 542 unità, distribuite per profilo dirigenziale e aree funzionali di inquadramento come nello schema di seguito riportato:

DIPENDENTI DI RUOLO - FUORI RUOLO - A TERMINE					
Descrizione	31/12/2019	%	31/12/2018	%	Variazione
Dirigenti	262	47%	209	44%	53
Impiegati Area III	156	28%	141	30%	15
Impiegati Area II	126	23%	117	25%	9
Impiegati Area I	8	1%	8	2%	0
<b>Totale</b>	<b>552</b>	<b>100%</b>	<b>475</b>	<b>100%</b>	<b>77</b>
<b>di cui:</b>					
Comandi out	19	70%	20	71%	-1
in aspettativa	8	30%	8	29%	0
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>-1</b>

<b>COMANDI</b>					
<b>Descrizione</b>	<b>31/12/2019</b>	<b>%</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>%</b>	<b>Variazione</b>
Dirigenti	3	18%	3	29%	0
Impiegati Area III	8	47%	12	52%	-4
Impiegati Area II	6	35%	7	19%	-1
Impiegati Area I	0	0%	0	0%	0
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>-5</b>

Relativamente alle risorse umane utilizzate per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, ai sensi dell'art. 9 *duodecies*, d.l. 19 giugno 2015 n. 78, convertito con modificazioni dalla l. 6 agosto 2015, n. 125 e s.m.i., l'Agenzia ha proceduto all'assunzione di personale a tempo indeterminato per l'anno 2019 pari a 95 unità, così suddivisi:

- n. 11 funzionari giuridici di amministrazione Area III F1;
- n.7 funzionari economico finanziario Area III F1;
- n. 6 funzionari statistici Area III F1;
- n. 2 funzionari linguistici Area III F1;
- n. 14 dirigenti medici delle professionalità sanitarie;
- n. 33 dirigenti farmacisti delle professionalità sanitarie;
- n. 14 dirigenti chimici delle professionalità sanitarie;
- n. 8 assistenti dei servizi Area II F2.

Sono tuttora in corso di svolgimento i concorsi pubblici, per titoli ed esami, per il conferimento di n. 10 posti a tempo indeterminato e pieno nel profilo di dirigente amministrativo di seconda fascia dell'Agenzia Italiana del Farmaco, nonché quello per il conferimento di n. 11 posti a tempo indeterminato e pieno nel profilo di dirigente sanitario biologo (già dirigente biologo delle professionalità sanitarie).

Anche nel 2019, nonostante le avvenute assunzioni di personale a tempo indeterminato, l'Agenzia si è avvalsa di diverse forme flessibili di lavoro. Per esigenze sostitutive (assenze del personale di ruolo e carenze organiche) risultavano attivi al 31 dicembre 2019 n. 42 lavoratori somministrati, così suddivisi:

- 2 Funzionari di comunicazione III F1;
- 2 Funzionari economici III F1;
- 6 Funzionari giuridici di amministrazione III F1;
- 9 Funzionari tecnico sanitario III F1;
- 1 Funzionario tecnico dei servizi III F1;

- 1 Funzionario linguistico III F1;
- 6 Assistenti di amministrazione II F2;
- 1 Assistente tecnico II F2;
- 11 Assistenti dei servizi II F2;
- 3 Ausiliari dei servizi I F1.

Per esigenze temporanee e straordinarie, per le quali l'Amministrazione non dispone di professionalità interne, ai sensi dell'art. 1, comma 188, della l. 23 dicembre 2005 risultavano incaricati con contratti di collaborazione ex art. 7, comma 6, del d.lgs. n. 165 del 2001 n. 66 collaboratori per l'attuazione di progetti di ricerca, innovazione tecnologica ovvero di progetti finalizzati al miglioramento dei servizi, attivati entro il 1° luglio 2019 e negli anni precedenti.

Come chiarito nelle Linee Guida n. 1/2017 e nelle Linee Guida n. 2/2017 della Funzione Pubblica, lo stato delle risorse, in quanto presupposto della programmazione, è un elemento centrale dell'intero ciclo della *performance*.

Una corretta analisi dello stato delle risorse, infatti, consente all'amministrazione, a preventivo, di calibrare la fattibilità degli obiettivi sulle risorse disponibili e, a consuntivo, di valutare il livello di raggiungimento dei risultati rispetto alle risorse utilizzate, ciò anche al fine di ricalibrare eventualmente risorse e/o obiettivi nel successivo ciclo della *performance*.

L'analisi dello stato delle risorse, con particolare riferimento alle risorse umane, effettuata in questa sezione può costituire un importante elemento di *input* per l'aggiornamento dei Piani dei fabbisogni di personale che le amministrazioni devono predisporre secondo le previsioni degli articoli 6 e 6 *ter* del d.lgs. 165/2001 e delle linee guida adottate dal Dipartimento della funzione pubblica.

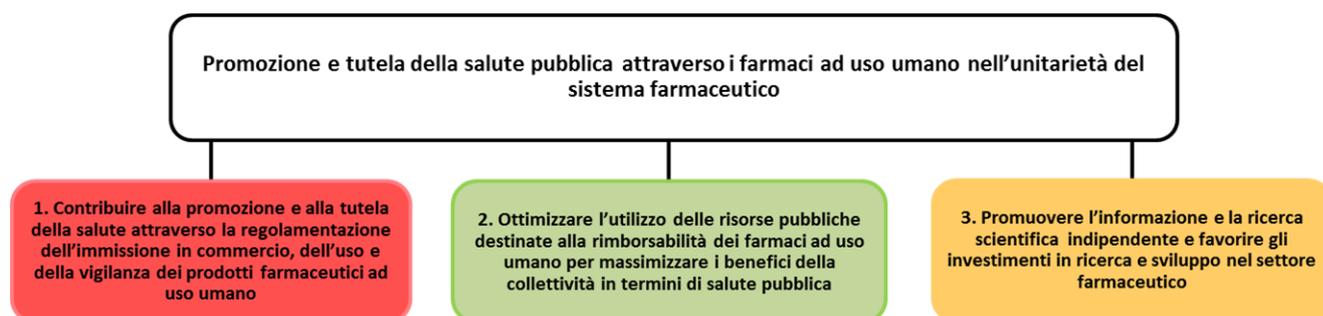
Nel corso dell'anno 2019 sono state riscontrate talune difficoltà operative nel raggiungimento dei target annuali programmati, difficoltà superabili prevedendo una diversa definizione degli indicatori (necessità evidenziata da alcuni Responsabili di Struttura nel 2019 mediante la richiesta di revisione delle loro schede obiettivi).

Il corpo centrale della Relazione è dedicato propriamente alla rendicontazione dei risultati di *performance* organizzativa.

La struttura dell'Albero della performance dell'AIFA mostrata di seguito prevede 3 macro obiettivi (Obiettivi di *Mission*) che si declinano in 15 obiettivi triennali, a loro volta ripartiti in obiettivi annuali di maggior dettaglio.

Si evidenzia che rispetto al Piano della *Performance* 2019-2021 non c'è una perfetta corrispondenza degli obiettivi triennali e annuali in quanto nella Relazione sulla *Performance* rientrano esclusivamente gli obiettivi legati al 2019.

La numerazione degli obiettivi descritti nel documento coincide con quella del Piano sulla *Performance* 2019-2021; tuttavia, dovendo la Relazione sulla *Performance* 2019 rendicontare esclusivamente gli obiettivi dell'anno 2019, gli obiettivi 2020 e 2021 inseriti nel Piano della *Performance* 2019-2021 sono stati correttamente omessi determinando tuttavia un conseguente "salto" nella numerazione degli obiettivi riportati nella Relazione.



Per ciascun obiettivo triennale 2019 vengono individuati nel testo le linee di azione e gli obiettivi annuali finalizzati al raggiungimento dell'obiettivo triennale e per ciascun obiettivo annuali sono riportati i seguenti elementi:

- centro di responsabilità (strutture/Uffici);
- durata;
- descrizione;
- indicatore;
- *target*;
- rendicontazione dell'esito del raggiungimento dell'obiettivo;
- percentuale di valutazione del risultato raggiunto e risorse finanziarie destinate alla realizzazione dell'obiettivo.

L'OIV effettua la valutazione della *performance* organizzativa complessiva annuale, tenendo conto dei seguenti elementi:

- a. misurazioni del grado di raggiungimento degli obiettivi annuali e dei *target* associati agli obiettivi specifici triennali effettuate dai dirigenti dell'Amministrazione;
- b. verifica della effettiva funzionalità degli obiettivi annuali al perseguimento degli obiettivi specifici triennali;
- c. esiti delle indagini condotte dall'amministrazione con i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, nonché le informazioni eventualmente ricavate dalle comunicazioni degli utenti inviate direttamente all'OIV stesso;
- d. multidimensionalità della *performance* organizzativa (in coerenza con i contenuti del Piano);
- e. eventuali mutamenti del contesto interno ed esterno in cui l'amministrazione ha operato nell'anno di riferimento.

Si sottolinea che la validazione della Relazione deve essere intesa come “validazione” del processo di misurazione e valutazione svolto dall'amministrazione attraverso il quale sono stati rendicontati i risultati organizzativi ed individuali riportati nella Relazione. Questo in coerenza con il ruolo dell'OIV di organismo che assicura lungo tutto il ciclo della *performance* la correttezza e coerenza dal punto di vista metodologico dell'operato dell'amministrazione.

La validazione della Relazione viene effettuata dal Collegio essendo stati verificati:

- a. la coerenza fra i contenuti della Relazione e i contenuti del Piano della *performance* 2019-2021;
- b. la coerenza fra la valutazione della *performance* organizzativa complessiva effettuata dall'OIV e le valutazioni degli obiettivi di *performance* organizzativa riportate dall'amministrazione nella Relazione;
- c. la presenza nella Relazione dei risultati relativi a tutti gli obiettivi inseriti nel Piano;
- d. la verifica che nella misurazione e valutazione delle *performance* si sia tenuto conto degli obiettivi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza;
- e. la verifica del corretto utilizzo del metodo di calcolo previsto per gli indicatori;
- f. l'affidabilità dei dati utilizzati per la compilazione della relazione;
- g. l'effettiva evidenziazione, per tutti gli obiettivi e rispettivi indicatori, degli eventuali scostamenti riscontrati fra risultati programmati e risultati effettivamente conseguiti, con indicazione della relativa motivazione;



- h. l'adeguatezza del processo di misurazione e valutazione dei risultati descritto nella Relazione anche con riferimento agli obiettivi non inseriti nel Piano;
- i. la conformità della Relazione alle disposizioni normative vigenti e alle linee guida del DFP;
- j. la sinteticità della Relazione (lunghezza complessiva, utilizzo di schemi e tabelle, ecc.);
- k. la chiarezza e comprensibilità della Relazione (linguaggio, utilizzo di rappresentazioni grafiche, presenza indice, pochi rinvii ad altri documenti o a riferimenti normativi, ecc.).

Inoltre, ai sensi del comma 4 *bis* dell'art. 14, d.lgs. 150/2009, l'OIV procede alla validazione della Relazione anche tenendo conto degli esiti delle valutazioni effettuate con il coinvolgimento dei cittadini/utenti finali, citate in premessa.

Alla luce delle considerazioni fin qui espresse, l'Organismo Indipendente di Valutazione, riconoscendo la concreta realizzazione del ciclo della *performance* 2019, previsto dall'art. 4 del d.lgs. n. 150 del 2009, valida la Relazione sulla *Performance* 2019 dell'Agenzia Italiana del Farmaco con provvedimento che si allega.

Roma, 30 giugno 2020

Il Presidente  
Dott. Sergio Basile



I Componenti

Cons. Laura De Rentiis



Dott. Alberto Manfredi Selvaggi

