



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Ufficio per la valutazione della *performance*

Indicatori comuni per le funzioni di supporto delle amministrazioni pubbliche

Sperimentazione 2019

Versione 2.0

*(aggiornata ai feedback ricevuti dalle amministrazioni al 21 Dicembre
2018)*

INDICE

1	Riferimenti	3
2	Definizioni	4
3	Finalità della proposta: la sperimentazione per l'anno 2019	4
4	Gli indicatori: uno schema di sintesi	5
5	Gli indicatori: descrizione.....	7
5.1	Gestione delle risorse umane.....	8
5.2	Gestione degli approvvigionamenti e degli immobili	11
5.3	Gestione delle risorse informatiche e digitalizzazione	13
5.4	Gestione della comunicazione e della trasparenza.....	15

1 Riferimenti

Il presente documento è il frutto di un'attività di analisi e selezione di indicatori utili a misurare la performance delle amministrazioni nella gestione di alcuni processi trasversali comuni. Tale attività è maturata nell'ambito dell'esperienza *CoWorkingLab*, un percorso laboratoriale intrapreso dal Dipartimento della Funzione Pubblica (di seguito DFP) assieme ad alcune amministrazioni nel corso dell'anno 2018.

Per la selezione degli indicatori si è fatto precipuo riferimento alla dimensione di performance organizzativa come definita nelle Linee guida n. 1/2017 e n. 2/2017, con particolare riferimento agli aspetti individuati dall'art. 8 del d. lgs. 150 del 2009, comma 1, lettera d) sulla modernizzazione ed il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e lettera f) sull'efficienza nell'impiego delle risorse.

A rendere più completa l'elaborazione ha contribuito un lavoro di ricerca - intrapreso internamente - al Dipartimento nel quale sono stati analizzati i casi di applicazioni analoghe in altri Paesi (in particolare Regno Unito e Stati Uniti) ed alcune applicazioni settoriali in Italia.

Si è tenuto conto, infine, degli orientamenti espressi dal Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato, che ha individuato alcuni indicatori (riportati nella nota tecnica n. 2 allegata alla circolare RGS n. 17/2018 e precedentemente nella nota metodologica 2015) per misurare le performance delle attività ricondotte al programma 32.3 *"Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza"*, in maniera tale da consentire alle amministrazioni di utilizzare gli stessi dati per entrambe le finalità informative (ciclo della performance e ciclo del bilancio). Un riferimento viene fatto anche al bilancio di genere e ai relativi indicatori di cui alla circolare RGS n. 15/2018, per quanto riguarda in particolare quelli relativi alle politiche per il personale delle amministrazioni¹. Al fine di integrare le attività di indirizzo e coordinamento nei confronti dei Ministeri, infatti, il 15 settembre 2016 il DFP ha stipulato un protocollo d'intesa con RGS-Ispettorato generale del bilancio con l'obiettivo, fra gli altri, di sviluppare e affinare le metodologie di definizione e quantificazione degli indicatori da associare ai programmi e/o alle azioni del bilancio.

¹ In tal senso, l'art. 8, comma 1, lettera h) del d. lgs. 150 del 2009 fa un esplicito riferimento alle politiche di promozione della parità di genere come ulteriore dimensione di performance organizzativa.

2 Definizioni

Gli indicatori di performance sono misure quantificabili, sintetiche e significative che permettono di misurare l'andamento di una organizzazione nei suoi vari aspetti. Per le finalità del presente documento si intende con il concetto di "indicatori comuni per le funzioni di supporto", un set di grandezze selezionate utili a misurare l'andamento di un'amministrazione per quanto riguarda la gestione non delle proprie attività tipiche di missione (cd. Attività *core*), bensì delle funzioni di supporto ad esse, che sono comuni a tutte le organizzazioni (quali ad esempio la gestione degli acquisti, la gestione del personale, la comunicazione, la digitalizzazione, la trasparenza, ecc.). L'individuazione dell'insieme di scelta degli indicatori è stata realizzata seguendo un criterio selettivo basato in parte sulla loro misurabilità e rilevanza ai fini dell'andamento gestionale, in parte sull'esistenza di un riferimento normativo o amministrativo che ne ha determinato la priorità.

3 Finalità della proposta: la sperimentazione per l'anno 2019

Al fine di promuovere il progressivo miglioramento della performance delle amministrazioni pubbliche, nell'ambito delle proprie attività di indirizzo e coordinamento, il DFP propone di implementare un sistema di indicatori per misurare la performance delle amministrazioni centrali su un campo di attività comuni relative alle funzioni di supporto. Le principali finalità della proposta possono essere così sintetizzate:

- 1) accrescere la cultura della misurazione nelle amministrazioni;
- 2) incentivare le amministrazioni ad implementare politiche organizzative mirate ad incidere su aspetti determinanti ai fini del buon andamento gestionale;
- 3) implementare il monitoraggio al fine di creare serie storiche dei valori degli indicatori;
- 4) supportare i processi decisionali del DFP.

Il monitoraggio degli indicatori di seguito definiti rappresenterà uno stimolo ad un progressivo miglioramento dei processi gestionali delle amministrazioni, a vantaggio degli utenti e del sistema amministrativo nel suo complesso. Essendo le amministrazioni molto eterogenee fra loro, gli indicatori che più si prestano allo scopo sono quelli di efficacia, economicità ed efficienza con riguardo appunto alle attività comuni quali la gestione delle risorse umane, l'approvvigionamento, la comunicazione, la trasparenza, l'IT e la comunicazione.

La definizione del set di indicatori passa per una prima fase di sperimentazione cui il presente documento è finalizzato. Viene pertanto qui proposto un set di indicatori sperimentali per l'anno 2019, affinché le amministrazioni ne testino la funzionalità e l'utilità.

La sperimentazione, si articola nelle seguenti fasi:

- 1) Dicembre 2018 –Condivisione del set di indicatori con le amministrazioni e rilevazione di un primo *feedback* su possibili correzioni e miglioramenti;

- 2) Gennaio 2019 – Inizio della fase di sperimentazione. Possibile utilizzo degli indicatori nel Piano della performance 2019-2021 o, comunque, nei sistemi direzionali e relativa programmazione di attività per il progressivo miglioramento;
- 3) Luglio 2019 – Prima rilevazione per il periodo di riferimento 01 gennaio 2019 - 30 giugno 2019 degli indicatori e prima trasmissione dei dati al DFP; *feedback* su possibili correzioni e miglioramenti;
- 4) Novembre 2019 – Seconda rilevazione per il periodo di riferimento 01 gennaio 2019 – 30 settembre 2019 degli indicatori e seconda trasmissione dei dati al DFP; *feedback* su possibili correzioni e miglioramenti;
- 5) Dicembre 2019 – Rilevazione conclusiva dei dati da parte del DFP e scelta del *set* definitivo di indicatori da utilizzare;
- 6) Gennaio 2020 – Fine della sperimentazione e primo utilizzo del *set* definitivo di indicatori nell’ambito del ciclo della performance 2020-2022.

4 Gli indicatori: uno schema di sintesi

Gli indicatori proposti sono riconducibili alle seguenti funzioni/attività di supporto:

1. Gestione delle risorse umane;
2. Gestione degli approvvigionamenti e gestione immobiliare;
3. Gestione delle risorse informatiche e digitalizzazione;
4. Gestione della comunicazione e della trasparenza.

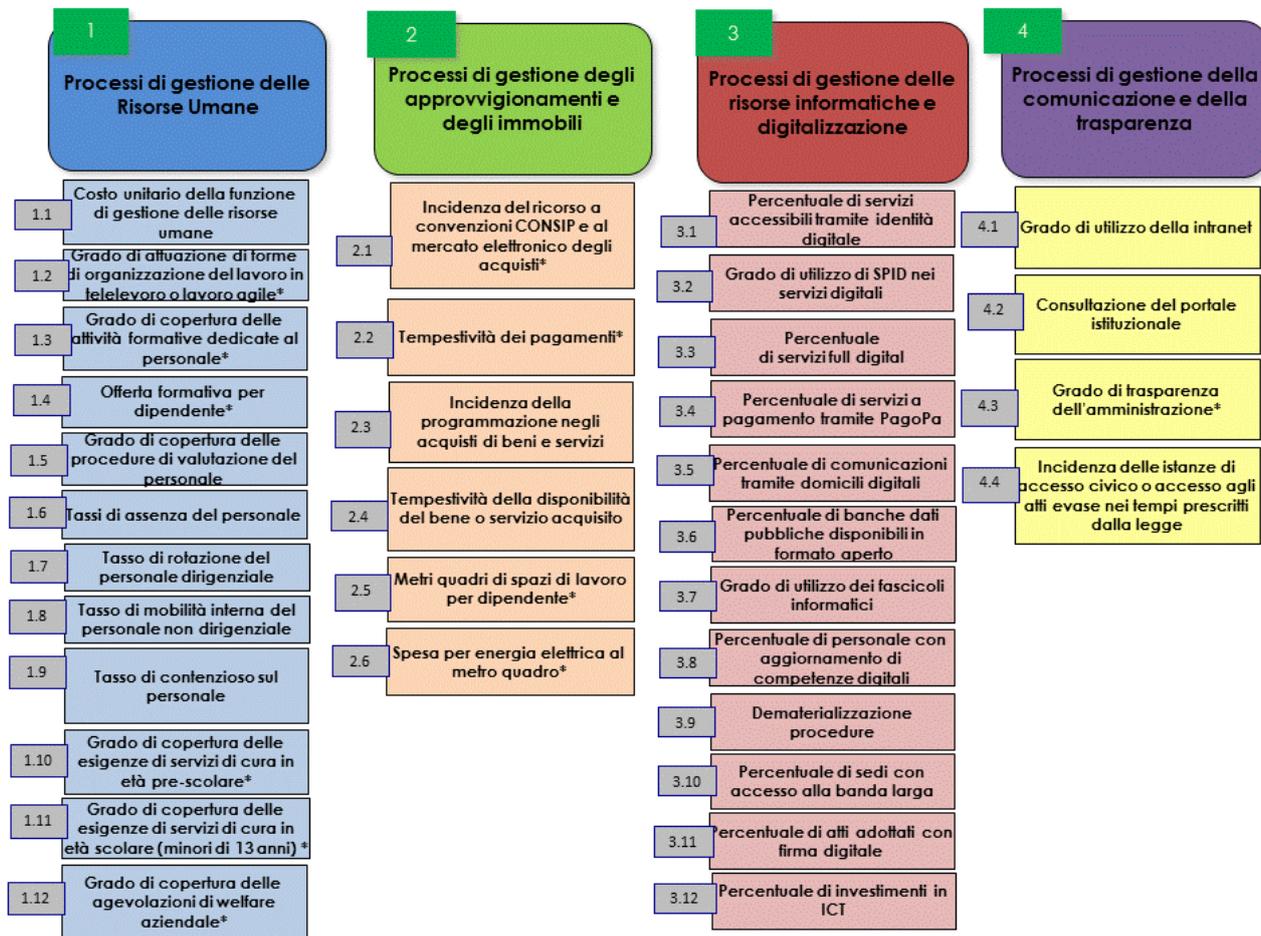
Nella seguente figura è riportato uno schema di sintesi degli indicatori per ciascuna funzione di supporto.

Come accennato in premessa, il *set* di indicatori che si propone costituisce il frutto delle esperienze maturate nel corso del *Co-working Lab* gestito dal DFP nel corso dell’anno 2018. Tuttavia alcuni di essi sono stati mutuati da ulteriori fonti, con l’obiettivo di rendere meno oneroso il processo di rilevazione dei dati in quanto le stesse informazioni possono essere utilizzate da più sistemi di misurazione. Nel presente documento vengono evidenziati gli indicatori che trovano la propria fonte nei seguenti sistemi del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato:

- 1) Nota tecnica n. 2 allegata alla circolare RGS n. 17/2018 e nota metodologica 2015 su "Proposte di indicatori per il programma di spesa 32.3 “Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza” redatte da RGS nel 2015;
- 2) Circolare n. 15/2018 RGS sul Bilancio di genere.

Inoltre, l’elaborazione e la selezione del *set* di indicatori relativa alla digitalizzazione è il frutto di un gruppo di lavoro formato da DFP e AGID, prendendo in considerazione il documento illustrativo delle “modalità di identificazione degli obiettivi e i relativi indicatori” per il monitoraggio dei contratti di cui alla Circolare AgID n. 4/2016, nonché alcuni indicatori individuati in relazione alla

“Strategia per la crescita digitale 2014-2020”, al “Codice dell’amministrazione digitale” e al “Piano triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione” - in corso di aggiornamento.



*Indicatori richiamati nella nota tecnica n. 2 allegata alla circolare RGS n. 17/2018 e nota metodologica 2015 su "Proposte di indicatori per il programma di spesa 32.3 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza" redatte da RGS nel 2015 o nella Circolare n. 15/2018 RGS su "Bilancio di genere"

Nel paragrafo che segue gli indicatori vengono descritti in dettaglio attraverso la loro formula di calcolo. Nel campo note viene fornito un approfondimento interpretativo e metodologico, laddove necessario, nonché l’eventuale rinvio a fonti esterne.

5 Gli indicatori: nota esplicativa

Nella descrizione seguente tutti gli indicatori sono da riferirsi al periodo di rilevazione relativo alla specifica fase di sperimentazione (sei mesi, nove mesi, anno). Nel caso di indicatori basati su grandezze di *stock* (vale a dire grandezze definite ad un istante di tempo), ciò comporta la necessità di considerare una stima della grandezza media dello *stock* nel periodo: essa si ottiene come media aritmetica delle grandezze ad inizio e fine periodo. Ad esempio, la stima relativa al numero dei dipendenti sarà data come somma del numero dei dipendenti ad inizio e fine periodo, divisa per due.

Per quanto riguarda la definizione dei dipendenti in servizio si fa riferimento a tutti i dipendenti con contratto a tempo indeterminato o determinato in servizio presso l'amministrazione a cui si applica la disciplina del d. lgs. 165 del 2001. Ciascun dipendente ha valore unitario indifferentemente dall'utilizzo di forme flessibili di lavoro e dall'arco temporale in cui è stato in servizio rispetto al periodo di riferimento.

Per non appesantire la descrizione, solo al termine di ciascuna tabella viene presentata una annotazione di calcolo nella quale vengono puntualmente indicati gli indicatori per i quali è necessario applicare l'avvertenza in parola.

Nelle tabelle di descrizione degli indicatori, il termine numero è abbreviato in n.

5.1 Gestione delle risorse umane

N.	Nome indicatore	Formula di calcolo	Nota esplicativa
1.1	Costo unitario della funzione di gestione delle risorse umane	Costo del personale addetto alla funzione gestione risorse umane / N. totale dei dipendenti in servizio	Dal "costo del personale addetto alla gestione delle risorse umane" si esclude il personale addetto alla formazione delle risorse umane.
1.2	Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile	N. di dipendenti in lavoro agile e telelavoro / N. totale dei dipendenti in servizio	Un dipendente è incluso al numeratore dal momento in cui ha partecipato nel corso del periodo di riferimento ad almeno una delle due forme di lavoro flessibile.
1.3	Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale	N. di dipendenti che hanno iniziato un'attività formativa nel periodo di riferimento / N. totale dei dipendenti in servizio	Un indicatore simile è riportato nel documento RGS, del gennaio 2015, "Proposte di indicatori per i programmi di spesa 32.2 "Indirizzo politico" e 32.3 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza". Un dipendente è incluso al numeratore dal momento in cui ha iniziato almeno un'attività formativa nel periodo di riferimento.
1.4	Offerta formativa per dipendente	Ore di formazione erogate / N. totale dei dipendenti in servizio	Un indicatore simile è riportato nel documento RGS, del gennaio 2015, "Proposte di indicatori per i programmi di spesa 32.2 "Indirizzo politico" e 32.3 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza".

1.5	Grado di copertura delle procedure di valutazione del personale	N. di dipendenti che hanno ricevuto almeno un colloquio di valutazione / N. totale dei dipendenti in servizio	Al denominatore non si considerano i dipendenti non sottoposti a valutazione ai sensi del decreto legislativo n. 150 del 2009.
1.6	Tassi di assenza del personale	N. di giorni complessivi di assenza del personale / N. di giornate lavorative del personale	Nel computo dell'assenza sono calcolate insieme, in modo indifferenziato, tutti i giorni di mancata presenza lavorativa a qualsiasi titolo verificatasi (malattia, ferie, permessi giornalieri, aspettativa, congedo obbligatorio etc..) del personale dell'amministrazione. Per il calcolo del valore mensile di tale indicatore, si fa riferimento alla circolare n. 5 del 2009 del Dipartimento Funzione Pubblica; per periodi superiori al mese occorre sommare i valori mensili al numeratore e denominatore e fare il rapporto delle somme risultanti.
1.7	Tasso di rotazione del personale dirigenziale	N. di dirigenti con nuovo incarico / N. di dirigenti a scadenza di contratto	Tale indicatore e il suo andamento negli anni deve misurare la capacità dell'amministrazione di realizzare una pianificazione della rotazione equilibrata ed il più possibile inclusiva che, fatto salvo il principio del buon andamento, contribuisce alla formazione del personale e ad elevare il livello di professionalità dello stesso in relazione alle capacità potenziali e future.
1.8	Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale	N. di dipendenti che hanno cambiato unità organizzativa / N. totale di personale non dirigenziale in servizio	Tale indicatore e il suo andamento negli anni deve misurare la capacità dell'amministrazione di realizzare una pianificazione della rotazione equilibrata ed il più possibile inclusiva che, fatto salvo il principio del buon andamento, contribuisce alla formazione del personale e ad elevare il livello di professionalità dello stesso in relazione alle capacità potenziali e future. Per unità organizzativa di appartenenza si intende quella di livello dirigenziale non-generale di assegnazione.

1.9	Tasso di contenzioso sul personale	N. contenziosi pendenti relativi al personale in cui l'amministrazione è stata chiamata in causa / N. totale dei dipendenti in servizio	
1.10	Grado di copertura delle esigenze di servizi di cura in età pre-scolare	N. di dipendenti in servizio con figli in età pre-scolare serviti da servizi di asilo nido / N. di dipendenti in servizio con figli in età pre-scolare	Per numero di dipendenti serviti si fa riferimento a coloro che hanno beneficiato di servizi diretti, convenzioni, rimborsi, voucher e altre forme di agevolazioni per il servizio di asilo nido o assimilabile.
1.11	Grado di copertura delle esigenze di servizi di cura in età scolare (minori di 13 anni)	N. di dipendenti in servizio con figli in età scolare minori di 13 anni serviti da centri estivi e/o dopo scuola / N. di dipendenti con figli in età scolare minori di 13 anni	Per numero di dipendenti serviti si fa riferimento a coloro che hanno beneficiato di servizi diretti convenzioni, rimborsi, voucher e altre forme di agevolazioni.
1.12	Grado di copertura delle agevolazioni di welfare aziendale	N. di dipendenti serviti da almeno da uno strumento di <i>welfare</i> aziendale / N. totale dei dipendenti in servizio	Per servizi di <i>welfare</i> aziendale si intendono agevolazioni fornite sotto forma di servizi diretti, convenzioni, voucher o altre forme che riguardano: assistenza sanitaria integrativa, servizi di trasporto casa-lavoro, <i>housing</i> , assicurazioni rischio non autosufficienza e malattia, contributi previdenziali e assistenziali, mutui o finanziamenti, assistenza a familiari anziani o non autosufficienti, borse di studio per familiari, previdenza complementare (si escludono i servizi e le agevolazioni per asilo nido, centri estivi e dopo scuola).

Ai fini del calcolo corretto degli indicatori appena presentati, si consideri quanto segue:

1.1: grandezza di *stock* presente al denominatore; 1.2: grandezza di *stock* presente al denominatore; 1.3: grandezza di *stock* presente al denominatore; 1.4: grandezza di *stock* presente al denominatore; 1.5: grandezza di *stock* presente al denominatore; 1.6: grandezza di *stock* presente al denominatore; 1.8: grandezza di *stock* presente al denominatore; 1.9: grandezza di *stock* presente sia al numeratore che al denominatore; 1.10: grandezza di *stock* presente sia al numeratore che al denominatore; 1.11: grandezza di *stock* presente sia al numeratore che al denominatore; 1.12: grandezza di *stock* presente sia al numeratore che al denominatore.

5.2 Gestione degli approvvigionamenti e degli immobili

N.	Nome indicatore	Formula di calcolo	Nota esplicativa
2.1	Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti	Spesa per l'acquisto di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o mercato elettronico / Pagamenti per acquisto di beni e servizi	L'indicatore è riportato nel documento RGS, del gennaio 2015, "Proposte di indicatori per i programmi di spesa 32.2 "Indirizzo politico" e 32.3 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza".
2.2	Tempestività dei pagamenti	Somma, per ciascuna fattura emessa a titolo corrispettivo di una transazione commerciale, dei giorni effettivi intercorrenti tra la data di scadenza della fattura o richiesta equivalente di pagamento e la data di pagamento ai fornitori moltiplicato per l'importo dovuto / Somma degli importi pagati nel periodo di riferimento	L'indicatore fa riferimento al metodo di calcolo indicato nel DPCM del 22 settembre del 2014; esso è anche riportato nel documento RGS, del gennaio 2015, "Proposte di indicatori per i programmi di spesa 32.2 "Indirizzo politico" e 32.3 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza".

2.3	Incidenza della programmazione negli acquisti di beni e servizi	N. di acquisti realizzati già previsti nel programma biennale degli acquisti di beni o servizi / N. totale di acquisti realizzati	Tale indicatore mira a misurare la capacità di programmazione dell'ente. Acquisizioni pianificate per tempo hanno maggiore probabilità di risultare più economiche e tempestive.
2.4	Tempestività della disponibilità del bene o servizio acquisito	Somma dei giorni intercorrenti tra la data effettiva di fornitura del bene o servizio e la data di fornitura pianificata nel programma delle acquisizioni moltiplicati per l'importo dovuto / Somma degli importi pagati nel periodo di riferimento	Nel caso di acquisto non previsto nel programma acquisizioni, i giorni di ritardo considerati per tale acquisto vengono calcolati dalla data in cui l'ufficio approvvigionamenti riceve indicazione di procedere all'acquisizione dalla direzione responsabile.
2.5	Metri quadri di spazi di lavoro per dipendente	N. di metri quadri disponibili / N. di postazioni di lavoro	Il numero di metri quadri disponibili viene ottenuto sommando i metri quadri di tutti gli immobili utilizzati (di proprietà o in locazione) accatastati come B4 o A10. Per postazioni di lavoro si intendono le postazioni di lavoro fornite di PC e/o telefono realmente occupate da un dipendente dell'amministrazione. Al numeratore vanno sommati i metri quadri di tutte le sedi disponibili e al denominatore le postazioni in tutte le sedi.
2.6	Spesa per energia elettrica al metro quadro	Costo per energia elettrica / N. di metri quadri disponibili	Tale indicatore viene descritto nel documento RGS, del gennaio 2015, "Proposte di indicatori per i programmi di spesa 32.2 "Indirizzo politico" e 32.3 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza" e nota metodologica. A tale documento si rimanda per gli opportuni approfondimenti. Al numeratore vanno sommate le spese di tutte le sedi e al denominatore vanno sommati i metri quadri di tutte le sedi disponibili.

Ai fini del calcolo corretto degli indicatori appena presentati, si consideri quanto segue:

2.5: grandezza di *stock* presente sia al numeratore che al denominatore; 2.6: grandezza di *stock* presente al denominatore.

5.3 Gestione delle risorse informatiche e digitalizzazione

	Nome indicatore	Formula	Nota esplicativa
3.1	Percentuale di servizi accessibili tramite identità digitale	N. di servizi <i>online</i> accessibili esclusivamente con SPID / N. di servizi erogati	Per servizi erogati si intendono quelli forniti ad utenti esterni all'amministrazione.
3.2	Grado di utilizzo di SPID nei servizi digitali	N. di accessi unici tramite SPID a servizi digitali / N. di accessi unici a servizi digitali collegati a SPID	Misura l'utilizzo di SPID per servizi <i>online</i> ai quali è consentito l'accesso anche tramite altri sistemi di autenticazione.
3.3	Percentuale di servizi <i>full digital</i>	N. di servizi che siano interamente <i>online</i> , integrati e <i>full digital</i> / N. di servizi erogati <i>online</i>	Per servizi " <i>full digital</i> " si intendono tutti quei servizi che consentono a cittadini e imprese di avviare e completare un servizio completamente online, utilizzando un'unica applicazione e senza richiedere procedure di stampa e/o scansione di documenti. Per servizi erogati si intendono quelli forniti ad utenti esterni all'amministrazione.
3.4	Percentuale di servizi a pagamento tramite PagoPa	N. di servizi a pagamento che consentono uso PagoPA / N. di servizi a pagamento	
3.5	Percentuale di comunicazioni tramite domicili digitali	N. di comunicazioni elettroniche inviate ad imprese e PPAA tramite domicili digitali / N. di comunicazioni inviate a imprese e PPAA	
3.6	Percentuali di banche dati pubbliche disponibili in formato aperto	N. di <i>dataset</i> pubblicati in formato aperto / N. di <i>dataset</i> previsti dal paniere dinamico per il tipo di amministrazione	Il paniere dinamico di <i>dataset</i> è definito ed aggiornato da Agid al seguente indirizzo https://www.dati.gov.it/content/rapporto-annuale-disponibilit-banche-dati-pubbliche-formato-aperto-paniere-dinamico-dataset .
3.7	Grado di utilizzo dei fascicoli informatici	N. di fascicoli informatici / N. di fascicoli per procedimenti con destinatari cittadini e imprese	Il fascicolo informatico è uno strumento che consente a cittadini e imprese di accedere da remoto (ovunque si trovino ed in qualunque momento) per consultare tutti gli atti dei

			procedimenti amministrativi nei quali sono coinvolti e per aggiungere ai relativi fascicoli memorie e documenti.
3.8	Percentuale di personale con aggiornamento di competenze digitali	N. di dipendenti che hanno iniziato almeno un'attività formativa in corso d'anno di rafforzamento delle competenze digitali / N. dei dipendenti in servizio	
3.9	Dematerializzazione procedure	Procedura di gestione presenze-assenze, ferie-permessi, missioni e protocollo integralmente ed esclusivamente dematerializzata (<i>full digital</i>)	Tale indicatore assume valore "si" se almeno tre processi su quattro sono digitali, altrimenti assume valore "no".
3.10	Percentuale di sedi con accesso alla banda larga	N. di sedi che hanno accesso ad internet con banda ultra larga (sopra i 100 mega) / N. di sedi	
3.11	Percentuale di atti adottati con firma digitale	N. di atti adottati con firma digitale / N. di atti protocollati in uscita	
3.12	Percentuale di investimenti in ICT	Spese sostenute per investimenti in ICT / Spese totali per ICT	La spesa va rilevata in termini di cassa (pagamenti).

Ai fini del calcolo corretto degli indicatori appena presentati, si consideri quanto segue:

3.1: grandezza di stock presente sia al numeratore che al denominatore; 3.3: grandezza di stock presente sia al numeratore che al denominatore; 3.4: grandezza di stock presente sia al numeratore che al denominatore; 3.6: grandezza di stock presente sia al numeratore che al denominatore; 3.7: grandezza di stock presente sia al numeratore che al denominatore; 3.8: grandezza di stock presente al denominatore; 3.10: grandezza di stock presente sia al numeratore che al denominatore.

5.4 Gestione della comunicazione e della trasparenza

N.	Nome indicatore	Formula di calcolo	Nota esplicitiva
4.1	Grado di utilizzo della intranet	N. complessivo di accessi unici alla intranet / N. di postazioni di lavoro	Per postazioni di lavoro si intendono le postazioni di lavoro fornite di PC realmente occupate da un dipendente dell'amministrazione.
4.2	Consultazione del portale istituzionale	N. totale di accessi unici al portale istituzionale / 365	Il dato può essere ricavato direttamente da <i>google analytics</i> , come numero giornaliero di accessi unici.
4.3	Grado di trasparenza dell'amministrazione	L'indicatore si calcola rapporto tra punteggi associati alle attestazioni rilasciate dall'OIV	L'indicatore e la formula di calcolo esatta sono definiti nel documento RGS, del gennaio 2015, "Proposte di indicatori per i programmi di spesa 32.2 "Indirizzo politico" e 32.3 "Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza". Il calcolo impiega la griglia di rilevazione degli obblighi di pubblicazioni stabiliti dalla delibera ANAC in materia di "Attestazioni OIV" per l'anno in corso.
4.4	Incidenza delle istanze di accesso civico o accesso agli atti evase nei tempi prescritti dalla legge	N. di istanze ricevute per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 evase entro i termini di legge / N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 protocollate	

Ai fini del calcolo corretto degli indicatori appena presentati, si consideri quanto segue:

4.1: grandezza di *stock* presente al denominatore.