

Organismo Indipendente di Valutazione della Camera di commercio di Taranto

Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione,
trasparenza e integrità dei controlli interni.

Anno 2017

1. PRESENTAZIONE
2. ARCHITETTURA DEL SISTEMA DEI CONTROLLI E SUA FORMALIZZAZIONE
 - 2.1 Il sistema di misurazione e valutazione della performance
 - 2.2 Il modello organizzativo e di funzionamento
3. LE FASI DEL CICLO DELLA PERFORMANCE E GLI STRUMENTI DI ACCOUNTABILITY
 - 3.1 Pianificazione strategica
 - 3.2 Programmazione operativa
 - 3.3 Il Piano della performance
 - 3.4 Monitoraggio e reporting in itinere
 - 3.5 Misurazione e valutazione della performance organizzativa
 - 3.6 Misurazione e valutazione della performance individuale e sviluppo delle risorse umane
 - 3.7 Rendicontazione interna ed esterna
 - 3.8 Valutazione dell'idoneità dell'impianto: proposte di miglioramento

1. PRESENTAZIONE

Il presente documento è stato redatto ai sensi dell'art. 14 co.4, lett. a) del d.lgs. n.150/2009, come modificato dal D.Lgs. n.74/2017, con lo scopo di rendere conto del funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni. Esso ha l'obiettivo di verificare l'adeguata applicazione della metodologia indicata nelle disposizioni normative, nonché di uniformarsi alle prassi rappresentate nelle Linee Guida Unioncamere e nelle Delibere CIVIT e DFP.

Nell'elaborazione della Relazione che segue, l'OIV ha osservato il complesso delle azioni realizzate dalla Camera di commercio di Taranto volte al miglioramento del Ciclo della Performance e ha inteso descrivere gli aspetti più significativi, soffermandosi sugli elementi meritevoli di maggiore sviluppo.

L'OIV ha messo in evidenza gli aspetti positivi e negativi nell'attuazione del ciclo della performance, così come articolato nelle sue diverse fasi per l'anno 2017.

La Relazione è stata redatta sulla base delle "Linee guida per la redazione della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema integrato dei controlli" adottate da Unioncamere Nazionale.

Nel presente documento, viene quindi fornito un quadro d'insieme dei risultati ottenuti, delle criticità rilevate e delle problematiche ancora in atto, nonché degli obiettivi cui, in prospettiva, occorrerà orientare l'azione per perfezionare il ciclo di gestione della performance.

L'OIV, nello svolgimento della propria attività, si avvale e fruisce del supporto della struttura tecnica del controllo di gestione. L'esame pone a base la documentazione prodotta e pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente, nonché i dati provenienti dai vari sistemi informativi utilizzati a supporto della misurazione e valutazione della performance.

Le valutazioni espresse dall'OIV sono finalizzate alla continua evoluzione dei sistemi di cui la Camera di commercio di Taranto dispone, con l'obiettivo di assicurare una corretta applicazione del ciclo di gestione della performance.

La presente Relazione viene pubblicata, in formato aperto, sul sito istituzionale dell'Ente, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

2. ARCHITETTURA DEL SISTEMA DEI CONTROLLI E SUA FORMALIZZAZIONE

2.1 Il sistema di misurazione e valutazione della performance

La Camera di commercio di Taranto ha adottato il Sistema di misurazione e valutazione della performance con delibera di Giunta camerale n. 65 del 29.10.2014, operando una sostanziale integrazione di modelli di fatto operativi negli anni precedenti.

Il Sistema di misurazione e valutazione rappresenta l'insieme, coerente ed esaustivo (sotto il profilo dei nessi, delle sequenze logico – temporali e delle relazioni di reciprocità che le riguardano) delle metodologie, modalità, azioni che hanno ad oggetto la misurazione e valutazione della performance, poste in relazione con i soggetti e/o le strutture coinvolte nel processo, e la cui attuazione consente all'Ente di pervenire in modo, appunto, sistemico, a misurare e valutare la performance organizzativa ed individuale.

Il Sistema distingue due tipologie di performance: la performance organizzativa e la performance individuale.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance organizzativa della Camera di Commercio di Taranto è strutturato al fine di ricoprire gli ambiti della performance di cui all'art. 8 del d.lgs. 150/09, in coerenza con tutti gli strumenti in uso nella stessa:

- Attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- Attuazione di piani e programmi, ovvero misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- Rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, anche attraverso modalità interattive;
- Modernizzazione e miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- Sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- Efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- Qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi;
- Raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

Relativamente alla performance individuale, il Sistema di misurazione e valutazione dell'Ente individua gli ambiti della valutazione riportati all'art. 9 del d.lgs. 150/2009 e recepisce i principi espressi nel medesimo decreto e nelle successive delibere della Civit. In particolare, sottolinea l'importanza:

- del contributo individuale del personale valutato rispetto agli obiettivi dell'amministrazione nel suo insieme e della struttura organizzativa di appartenenza;
- della tempestività e della chiarezza nel comunicare che cosa ci si attende – in termini di risultati e comportamenti – dalla singola persona;
- di supportare le singole persone nel miglioramento della loro performance (generare allineamento con gli obiettivi complessivi dell'amministrazione);
- di valutare la performance e comunicare i risultati e le aspettative future alla singola persona (supportare l'allineamento);
- di contribuire a creare e mantenere un clima organizzativo favorevole;
- di premiare la performance attraverso opportuni sistemi incentivanti, compatibili con le norme vigenti;
- di promuovere una corretta gestione delle risorse umane.

Ai fini della misurazione e valutazione della performance, l'Ente ha introdotto una metodologia secondo una "logica ad albero", che assicura un raccordo funzionale tra la dimensione strategica e quella operativa-gestionale.

La metodologia descritta nel Sistema trova attuazione nel Piano della performance in cui gli obiettivi strategici vengono tradotti in obiettivi operativi. Per ciascun obiettivo strategico vengono individuati gli obiettivi operativi/azioni correlati definendo indicatori e target per la misurazione del grado di realizzazione degli stessi.

Attraverso l'analisi del documento, si evidenzia la coerenza della struttura con le indicazioni della CIVIT e delle linee guida UnionCamere. Il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance dell'Ente individua le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance, le modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di controllo esistenti e con i documenti di programmazione e di bilancio.

L'OIV suggerisce e propone l'adeguamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance per renderlo coerente con quanto introdotto dal D.Lgs. n.74/2017, con particolare riferimento al coinvolgimento degli utenti finali esterni ed interni al processo di misurazione della performance organizzativa e all'adozione di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli stessi.

2.2 Il modello organizzativo e di funzionamento

Il sistema di controllo interno dell'Ente è coerente con il Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio ex DPR n. 254/2005 e si articola nelle seguenti attività:

a) valutazione e controllo strategico: il controllo strategico rientra fra le attività di competenza dell'OIV, che si avvale dei risultati del controllo di gestione, nonché di proprie autonome rilevazioni qualitative e quantitative. Nel corso del 2017, la struttura tecnica di supporto ha assicurato una costante e valida partecipazione durante di tutti gli incontri dell'OIV. La collaborazione tra la struttura tecnica e l'OIV ha consentito il confronto tra quest'ultimo e gli organi dell'Ente camerale, nell'ambito delle varie fasi del ciclo della performance. L'attività di raccordo fra struttura e OIV si è realizzata mediante riunioni in presenza (allargate, all'occorrenza, ad ulteriori componenti) nonché attraverso lo scambio di documentazione e reportistica;

b) controllo di gestione: è una funzione che l'Ente camerale sviluppa attraverso una propria struttura interna, in staff al Segretario Generale. Tale struttura esercita tra le altre le seguenti attività: verifica efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa al fine di ottimizzare il rapporto fra costi e risultati; predisposizione dei preventivi per le singole aree organizzative e analisi dei dati di verifica del budget direzionale al fine di garantire il massimo livello di integrazione tra il ciclo di programmazione, monitoraggio e controllo della performance e quello relativo alle risorse economiche e finanziarie. Nella fase di misurazione e rendicontazione dei risultati, procede all'elaborazione di dati e alla predisposizione di report per la proposta di valutazione dei dirigenti. A partire dal 2012, la struttura incaricata del controllo di gestione è stata impegnata, altresì, nella rilevazione dei costi di processo, utile a creare un patrimonio informativo a livello nazionale fondamentale per le valutazioni comparative tra le Camere (benchmark) e per la definizione dei costi standard.

L'OIV sottolinea la necessità che siano tenuti costantemente informati tutti i soggetti coinvolti, in ordine alle dinamiche generali del sistema complessivo in uso finalizzato a misurare e valutare la performance, in modo tale da consentire al Sistema di essere conosciuto, condiviso e vissuto dagli stessi.

3. LE FASI DEL CICLO DELLA PERFORMANCE E GLI STRUMENTI DI ACCOUNTABILITY

3.1 Pianificazione strategica

La pianificazione strategica pluriennale costituisce il primo elemento di un insieme di fasi, azioni, documenti differenti, sebbene interconnessi tra loro, che si collocano nell'ambito del ciclo di vita dell'Ente camerale e che si concretizza nel Programma pluriennale e nella Relazione previsionale programmatica.

La programmazione pluriennale fa riferimento al periodo 2017-2021 ed è stata approvata con delibera di Consiglio camerale n. 21 del 27.10.2016, unitamente alla Relazione previsionale e programmatica 2017. Tali documenti sono stati successivamente aggiornati con delibera di Consiglio n.12 del 18.07.2017, per tener conto dell'inserimento dei nuovi progetti approvati con D.M. 22.05.2017 e finanziati con l'incremento del diritto annuale per gli anni 2017-2018 e 2019 ai sensi dell'art. 18, comma 10, della legge n. 580/1993 come modificato dal D.Lgs. n. 219/2016.

Nell'ambito del programma sono state definite le priorità strategiche su cui gli Organi istituzionali dell'Ente intendono focalizzare l'azione politica negli anni del proprio mandato, rappresentando, dunque, il quadro di riferimento del processo di programmazione. Nell'ambito di queste priorità, la Relazione previsionale e programmatica individua quali programmi sviluppare nell'anno di riferimento.

Con riferimento ai tempi di realizzazione, la Camera avvia di norma il processo di pianificazione in tempi utili a garantirne la piena efficacia consentendo la redazione e la pubblicazione del Piano della performance entro il 31 gennaio e l'utilizzo del budget economico sin dai primi giorni di gennaio.

Con riferimento al livello di coerenza assicurato dal processo di pianificazione e programmazione va segnalato come la mission dell'Ente venga adeguatamente tradotta in linee strategiche, articolate in aree di intervento, attraverso l'identificazione di programmi operativi annuali. Il programma pluriennale ha individuato cinque aree strategiche: Territorio, Imprese (entrambe afferenti agli interventi verso i principali target esterni dell'Ente), Persone, Processi interni, Risorse (riguardanti gli interventi di organizzazione e gestione interni).

La Camera garantisce dunque un adeguato livello di coerenza tra le Aree strategiche definite e la mission della Camera e le politiche di sistema, desumibili dai documenti di programmazione politico finanziari.

Tale risultato è frutto del forte coinvolgimento ed impegno diretto dei diversi soggetti - Organi di indirizzo, Dirigenza, OIV – che, con diverse competenze e responsabilità, intervengono nel ciclo di gestione della performance.

Agli obiettivi strategici, cui sono assegnate le necessarie risorse idonee al conseguimento degli interventi previsti, sono stati correttamente associati indicatori definiti secondo un criterio di "raggiungibilità" ed un processo di *rolling* annuale, eventualmente meglio focalizzandoli all'evoluzione del contesto.

Nell'ottica di migliorare il processo di pianificazione si invita l'Ente ad allestire in modalità strutturata procedure e modalità funzionali, volte a coinvolgere maggiormente gli utenti finali esterni ed interni, recependone in fase di pianificazione le indicazioni necessarie ad orientare l'azione della Camera.

3.2 Programmazione operativa.

In fase di pianificazione sono definiti gli obiettivi strategici e la tempificazione degli stessi. Per ciascun anno si procede alla definizione degli obiettivi annuali e dei rispettivi risultati attesi. La fase di programmazione operativa si racchiude nella relazione previsionale e programmatica che discende direttamente dalle linee strategiche pluriennali. La Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2017 è stata approvata dall'Ente con delibera di Consiglio camerale n.21 del 27.10.2016 e successivamente aggiornata con delibera n.12 del 18.07.2017 a seguito dell'incremento della misura del diritto annuale per il finanziamento di nuovi progetti promozionali approvati dal Ministero dello Sviluppo economico (D.M. 22 maggio 2017). Gli obiettivi operativi individuati sono misurati attraverso specifici indicatori ai quali sono associati specifici target da raggiungere. L'Ente camerale utilizza schede, quali strumento a supporto della programmazione annuale per la sistematizzazione degli obiettivi e delle azioni relative. Tali schede sono un valido supporto anche per l'OIV in quanto consentono, in fase di monitoraggio e controllo, di verificare e misurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

L'OIV rileva che il legame tra i vari elementi della pianificazione e programmazione è adeguatamente rappresentato nel documento. Dà altresì atto che nella definizione degli obiettivi operativi si è tenuto conto della multidimensionalità della gestione e dei diversi ambiti della performance e dell'apporto dell'Azienda Speciale nell'attuazione della strategia dell'Ente.

L'OIV verifica la coerenza interna tra quanto espresso nel documento di Sistema in termini di soggetti, ruoli e definizione degli obiettivi operativi ed il processo effettivamente compiuto ed attuato dall'Ente camerale, attraverso un adeguato coinvolgimento dei soggetti del processo medesimo e con una adeguata metodologia di misurazione.

Inoltre, nella Relazione Previsionale e Programmatica vengono indicate le risorse assegnate ai diversi programmi operativi e tale assegnazione risulta coerente con quanto indicato nel Preventivo economico e nel Budget direzionale per l'esercizio di riferimento.

3.3 Il Piano della performance

Il Piano della Performance 2017-2019 che avvia il ciclo di gestione della performance, è stato approvato con delibera di Giunta camerale n.6 del 23.02.2017 e successivamente aggiornato con delibera n.66 del

26.07.2017 per tener conto delle modifiche conseguenti all'incremento della misura del diritto annuale come già detto.

Il Piano è stato pubblicato sul sito web dell'Ente nella sezione "Amministrazione trasparente" in un formato facilmente accessibile e consultabile.

Il documento è stato redatto dalla governance dell'Ente con riferimento alla Relazione previsionale e programmatica 2017 ed ai documenti di programmazione economico finanziaria (in particolare il bilancio preventivo e il budget direzionale). Il Piano contiene, correttamente, i principali obiettivi, gli indicatori, i risultati attesi e le relative risorse assegnate dalla Camera in relazione all'anno di riferimento. Dall'analisi del documento emerge il collegamento tra le priorità politiche e la missione istituzionale dell'Ente, da un lato, e le aree strategiche individuate, tradotte in specifici obiettivi operativi per l'ente e, a cascata, per le aree dirigenziali, dall'altro.

L'elaborazione e la redazione del Piano della Performance è avvenuta in base ai principi contenuti nel d.lgs. n. 150/2009, ed alle Linee Guida di Unioncamere ed è strettamente correlata con il "Sistema di misurazione e valutazione della performance".

In relazione a quanto segnalato da questo Organismo di rendere più evidente il collegamento con il "Piano triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza" inserendo nel Piano specifici obiettivi ed iniziative finalizzati a realizzare un continuo miglioramento dei processi orientati alla trasparenza ed alla prevenzione della corruzione, l'OIV prende atto che nel Piano performance per l'anno 2017 è stato introdotto un obiettivo operativo legato al recepimento della normativa riguardante l'accesso civico, nonché il continuo monitoraggio e aggiornamento della sezione trasparenza del sito istituzionale.

3.4 Monitoraggio e reporting in itinere

L'attività di monitoraggio è finalizzata alla verifica della progressiva esecuzione delle attività programmate e del raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano.

Il sistema di monitoraggio e reporting in itinere ha lo scopo di fornire informazioni al vertice politico e amministrativo e alla dirigenza al fine di orientare i comportamenti, in un'ottica di miglioramento della performance. Attraverso i risultati dell'attività di monitoraggio infrannuale, per ogni obiettivo si evidenziano i risultati di periodo in relazione a ciascun indicatore rispetto al valore previsto. Alla luce dell'analisi degli scostamenti tra obiettivi e risultati in itinere, vengono poste in essere le eventuali azioni correttive, rimodulando se necessario il Piano.

L'attività di monitoraggio all'interno dell'Ente camerale viene esercitata nell'ambito di ciascuna area di responsabilità in relazione agli obiettivi di performance di rispettiva competenza.

Pur consapevole del grave sottodimensionamento dell'organico, l'OIV rinnova l'auspicio che l'Ente ponga in essere un percorso di miglioramento di tale attività, con particolare riferimento agli strumenti di reporting e di azioni di feedback, attraverso lo sviluppo di un processo formalizzato di verifica in itinere e di audit dei dati di monitoraggio.

3.5 Misurazione e valutazione della performance organizzativa

Il Sistema di Misurazione e Valutazione, relativamente alla performance organizzativa del'Ente camerale, è strutturato al fine di ricoprire, in modo trasversale ed integrato, gli ambiti della performance richiamati dall'art. 8 del d.lgs. 150/09, in coerenza con tutti gli strumenti attualmente in uso nella stessa.

La misurazione della performance organizzativa si sviluppa attraverso processi quantitativi di rilevazione, per il tramite di opportuni indicatori.

L'Ente adotta metodologie e si avvale di strumenti di pianificazione e controllo in linea con le disposizioni contenute nel D.P.R. 254/2005, strumenti utilizzati dal controllo di gestione a supporto del controllo strategico e della dirigenza.

Dei risultati della misurazione delle attività e dei servizi viene dato conto ex post nella Relazione sulla gestione e sui risultati allegata al bilancio consuntivo e nella Relazione sulla performance. Per quanto concerne il confronto con le altre Camere nei diversi ambiti di misurazione (efficienza, efficacia e qualità dei processi, allocazione ottimale delle risorse e solidità economico patrimoniale) risulta preziosa l'attività di rilevazione e misurazione dei processi camerali che si basa su un modello di contabilizzazione dei costi standard. Il patrimonio informativo derivante da tale attività appare un'utile risorsa in un'ottica di benchmarking, al fine di orientare la gestione verso un obiettivo di efficientamento nell'utilizzo delle risorse a disposizione.

L'Organismo rileva che i tempi, le modalità e le responsabilità di monitoraggio della performance organizzativa ex post descritti nel "Sistema di misurazione e valutazione della performance" risultano coerenti con le esigenze di valutazione.

3.6 Misurazione e valutazione della performance individuale e sviluppo delle risorse umane

Riguardo alla valutazione della performance individuale, la Camera di commercio di Taranto ha delineato nel Sistema di misurazione e valutazione della performance la propria metodologia di valutazione dei Dirigenti, delle P.O. e del personale non dirigenziale, adottando per ciascuna categoria un sistema di valutazione diversificato.

In particolare la valutazione della performance del Segretario generale e dei dirigenti si sviluppa su una duplice dimensione:

1. indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità e obiettivi individuali;
2. valutazione correlata alle competenze manageriali e alla capacità di diversificazione delle valutazioni del personale.

La valutazione complessiva dei risultati di performance viene effettuata attraverso la misurazione della percentuale di raggiungimento di ciascun obiettivo assegnato.

Alla valutazione dei risultati di performance che si attende dal valutato, declinati attraverso l'utilizzo di appositi indicatori, viene associato un set di comportamenti organizzativi che consentono di apprezzare la performance stessa nelle modalità di sua esplicitazione, ovvero il contributo dato dal soggetto valutato alle performance organizzative. Tali comportamenti comprendono, correttamente, la capacità di valutazione dei collaboratori, espressamente prevista dall'art.9, comma 1 lett. d) del D.lgs. 150/2009.

L'attribuzione della retribuzione di risultato è correlata al positivo accertamento del raggiungimento degli obiettivi ed alla validazione della Relazione della performance da parte dell'OIV.

Con riferimento al personale titolare di posizioni organizzative, con deliberazione n.2 del 2.1.2001 della Giunta camerale, l'Ente ha adottato delle schede per la valutazione annuale delle competenze professionali e manageriali dei responsabili di posizione organizzativa suddivise in quattro tipologie di capacità e comportamento. A tali comportamenti già definiti sono stati associati alcuni indici comportamentali di cui si tiene conto al fine di procedere ad una valutazione ancora più analitica e meritocratica dell'attività svolta da ciascun responsabile di posizione organizzativa.

Riguardo al personale non dirigenziale, vengono individuati – con livelli di approfondimento di diversa entità in relazione all'inquadramento – obiettivi o progetti di lavoro e conseguenti risultati attesi sia sotto il profilo qualitativo delle prestazioni di lavoro, sia sotto l'aspetto dei comportamenti organizzativi. Gli obiettivi da conseguire devono essere resi noti ai dipendenti, da parte del Segretario generale e del dirigente d'area sulla base degli indirizzi generali stabiliti dall'Ente. Le metodologie di valutazione prendono in considerazione sia l'apporto individuale sia quello più generale di andamento camerale; in particolar modo si tiene conto dell'orientamento all'utenza, della disponibilità al cambiamento e all'innovazione, della propositività, della partecipazione attiva e del "valore aggiunto" portato dal dipendente o dal team.

Sulla base del Contratto Integrativo Decentrato, i sistemi di incentivazione vanno a garantire adeguate risposte e riconoscimenti economici a coloro che avranno raggiunto il livello di prestazione/risultato attesi e predefiniti in sede di assegnazione di obiettivi. Al termine del processo di valutazione i relativi risultati vengono comunicati al singolo dipendente a cura del dirigente d'area responsabile della valutazione.

3.7 Rendicontazione interna ed esterna

La rendicontazione conclude il ciclo della performance. La Relazione sulla Performance costituisce il momento e lo strumento essenziale per rappresentare la rendicontazione esterna. La Relazione ha la funzione di evidenziare a consuntivo i risultati della performance organizzativa ed individuale conseguiti, rispetto a quanto preventivamente definito in sede di pianificazione e rappresentato nel Piano delle Performance, con rilevazione di eventuali scostamenti registrati. La Relazione sulla Performance è anche strumento di trasparenza verso gli stakeholder interni ed esterni della Camera di Commercio (consumatori, imprese e loro associazioni, professionisti, altre istituzioni ma anche Organi camerali e personale), garantendo una adeguata visibilità alla gestione strategica e operativa delle Amministrazioni Pubbliche.

La Relazione sulla performance viene pubblicata nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito della Camera di commercio.

L'OIV rinnova l'invito ad operare un più intenso coinvolgimento degli stakeholder esterni e interni anche attraverso l'organizzazione di momenti istituzionali di incontro, quali convegni e seminari per gli utenti esterni, e riunioni periodiche per gli utenti interni all'Ente, funzionali alla rendicontazione ed al confronto.

3.8 Valutazione dell'idoneità dell'impianto: proposte di miglioramento

La presente sezione ha lo scopo di descrivere le principali opportunità offerte da una efficace e corretta implementazione del Ciclo di Gestione della Performance ed i rimedi da attuare per eliminare ostacoli all'effettiva efficacia dello stesso.

A tal fine, l'OIV sottolinea la fondamentale importanza di coinvolgere, nella funzione di misurazione e valutazione della performance, gli utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'amministrazione, garantendo la partecipazione degli stessi alla valutazione della performance organizzativa, secondo quanto stabilito dagli artt. 7, 8 e 19-bis del D.lgs 150/2009, attraverso l'attuazione di politiche ed il conseguimento di obiettivi collegati ai bisogni ed alle esigenze della collettività.

Tale attività risulterà, peraltro, indispensabile affinché l'OIV possa procedere alla validazione della Relazione sulla performance, on quanto dovrà tener conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento degli utenti finali per le attività ed i servizi loro rivolti, come previsto dal comma 4-bis dell'art. 14 del D.lgs 150/2009.

L'OIV rappresenta altresì la necessità di predisporre un questionario destinato agli utenti interni all'amministrazione in relazione ai servizi strumentali e di supporto volto a consentire agli stessi la partecipazione al processo di misurazione della performance organizzativa, come previsto dal comma 3 del precitato art. 19-bis.

Inoltre, conformemente a quanto disposto dalla norma citata, andrà aggiornato il Sistema di Valutazione al fine di tenere conto anche degli esiti del grado di soddisfazione degli utenti interni che partecipano al processo di misurazione della performance organizzativa, così come degli utenti finali dei servizi resi dall'amministrazione..

Infine, l'OIV rinnova l'invito ad allestire momenti istituzionali di incontro, organizzando "giornate della trasparenza".

In sintesi e complessivamente, l'OIV esprime un giudizio positivo sui risultati raggiunti dalla Camera di commercio di Taranto rispetto al funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, con riferimento all'annualità 2017.