

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 2019

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

La presente Relazione è stata redatta 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. Il documento 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.

L'OIV, nella predisposizione del presente documento, ha analizzato il complesso delle azioni realizzate dall'Ente camerale, volte al miglioramento del Ciclo della Performance e ne ha rappresentato 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 2019.

Il documento è stato redatto sulla base delle "Linee guida per la redazione della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema integrato dei controlli" adottate da Unioncamere Nazionale.

Nella Relazione, 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 e successivamente ha approvato l'aggiornamento dello stesso con delibera di Giunta n.22 del 30.04. 2019, previo rilascio del parere da parte di questo Organismo, espresso nella seduta del 2 aprile 2019.

L'aggiornamento del SMVP è stato adottato alla luce delle novità introdotte dal D.Lgs. n.74/2017 che ha modificato l'art. 7 comma 1 del D.Lgs.150/2009, disponendo che le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale e a tale fine adottano e aggiornano annualmente, previo parere vincolante dell'Organismo indipendente di valutazione, il Sistema di misurazione e valutazione della performance. Il comma 2-bis stabilisce che il Sistema di misurazione e valutazione della performance è adottato in coerenza con gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica e in esso sono previste, altresì, le procedure di conciliazione, a garanzia dei valutati, relative all'applicazione del sistema di misurazione e valutazione della performance e le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

L'aggiornamento al Sistema di misurazione e valutazione della performance è stato elaborato sulla base delle linee guida predisposte da Unioncamere con la collaborazione del Dipartimento della Funzione pubblica.

Il SMVP definisce le modalità di realizzazione del ciclo di gestione della performance nelle sue diverse fasi; esso rappresenta, quindi, l'insieme delle metodologie, delle modalità operative, delle azioni, dei processi e degli strumenti che hanno ad oggetto la misurazione e valutazione della performance che si sviluppa su due differenti, sebbene interconnessi, livelli:

- performance organizzativa,
- performance individuale.

Il documento si pone l'obiettivo di disciplinare e razionalizzare in modo funzionale, oggettivo e trasparente l'intero processo di misurazione e valutazione della performance adottato dall'Ente camerale.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione deve essere strutturato in modo tale da rispettare i seguenti principi:

- consentire la misurazione, la valutazione e la rappresentazione in modo integrato ed esaustivo, con riferimento a tutti gli ambiti indicati dagli articoli 8 e 9 del D.lgs. 150/2009, del livello di performance atteso e realizzato, con evidenziazione degli eventuali scostamenti, a livello organizzativo ed individuale;
- consentire un'analisi approfondita delle cause legate a tali scostamenti, prevedendo successivi livelli di dettaglio;

- consentire di individuare elementi sintetici di valutazione d'insieme riguardo all'andamento dell'amministrazione;
- consentire un monitoraggio della performance dell'amministrazione anche ai fini dell'individuazione di interventi correttivi in corso d'esercizio;
- garantire i requisiti tecnici della validità, affidabilità e funzionalità;
- assicurare un'immediata e facile comprensione dello stato della performance, sia agli attori interni all'amministrazione che agli interlocutori esterni della stessa;
- promuovere la semplificazione e l'integrazione dei documenti di programmazione e rendicontazione della performance;
- esplicitare le responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi e al relativo conseguimento della performance attesa e realizzata;
- assicurare la trasparenza totale con indicazione dei soggetti responsabili.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance organizzativa della Camera 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 di politiche e il conseguimento di obiettivi collegati ai bisogni e alle esigenze 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.

L'OIV, attraverso l'esame del documento, evidenzia la coerenza della struttura con le indicazioni 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 rileva positivamente l'avvenuto adeguamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della performance a quanto introdotto dal D.Lgs. n.74/2017, che assegna particolare attenzione 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

In coerenza con il DPR n. 254/2005, Regolamento per la disciplina della gestione patrimoniale e finanziaria delle Camere di commercio, è stato strutturato il sistema di controllo interno dell'Ente che si articola nelle seguenti attività:

a) valutazione e controllo strategico: l'OIV esercita il controllo strategico, ai sensi del D.Lgs. 150/2009 e si avvale delle risultanze del controllo di gestione, nonché di proprie autonome rilevazioni qualitative e quantitative. La struttura tecnica di supporto ha assicurato la costante partecipazione durante tutti gli incontri OIV svoltisi nel corso dell'anno 2019. 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. Il controllo di gestione si sviluppa nelle 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. La struttura incaricata del controllo di gestione procede all'elaborazione di dati e alla predisposizione di report per la proposta di valutazione dei dirigenti, nella fase di misurazione e rendicontazione dei risultati. A partire dal 2012, la stessa struttura è stata impegnata, altresì, nella misurazione dei costi di processo, al fine di 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 l'importanza 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

Il ciclo della performance ha avvio con la pianificazione strategica, che rappresenta il momento iniziale 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, approvata con delibera di Consiglio camerale n. 21 del 27.10.2016 e successivamente modificata con delibera di Consiglio camerale n. 12 del 18.07.2017. La Relazione previsionale e programmatica aggiorna annualmente il programma pluriennale: per l'anno 2019 è stata approvata dal Consiglio camerale con delibera n.12 del 26/10/2018.

La programmazione pluriennale definisce 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 dell'anno.

Per ciò che attiene al livello di coerenza assicurato dal processo di pianificazione e programmazione, va evidenziato 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). Un adeguato livello di congruità tra le Aree strategiche definite e la mission della Camera e le politiche di sistema è dunque desumibile dai documenti di programmazione politico finanziari.

Tale risultato è assicurato dal 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.

A ciascun obiettivo previsto nel Piano sono stati correttamente associati indicatori definiti secondo un criterio di "raggiungibilità" ed un processo di *rolling* annuale, eventualmente meglio focalizzandoli all'evoluzione del contesto; i documenti di programmazione prevedono, altresì, l'assegnazione delle necessarie risorse idonee al conseguimento degli interventi previsti.

L'OIV ribadisce la necessità di strutturare una metodologia di misurazione delle strategie in relazione al grado di soddisfazione degli stakeholder e individuare per gli obiettivi strategici indicatori più puntuali con respiro pluriennale, non necessariamente collegati allo stato di attuazione dei piani operativi.

3.2 Programmazione operativa.

La pianificazione strategica definisce gli obiettivi strategici, le risorse e la realizzazione temporale degli stessi. Per ciascun anno si procede alla definizione degli obiettivi annuali e dei rispettivi risultati attesi. La programmazione operativa è rappresentata nella Relazione previsionale e programmatica, prevista dall'art.5 del D.P.R. n.254/2005, e discende direttamente dalle linee strategiche pluriennali. La Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2019 è stata approvata dall'Ente con delibera di Consiglio camerale n.12 del 26/10/2018. Gli obiettivi operativi individuati sono misurati attraverso specifici indicatori ai quali sono associati i rispettivi target da raggiungere. L'Ente camerale si avvale di schede sintetiche, per la rappresentazione di ciascun obiettivo, valido strumento a supporto della programmazione annuale per la messa a sistema degli obiettivi e delle azioni relative. Le schede costituiscono un utile 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 evidenzia che, nella definizione degli obiettivi operativi, si è tenuto conto della multidimensionalità della gestione e dei diversi ambiti della performance, nonché dell'apporto dell'Azienda Speciale nell'attuazione della strategia dell'Ente.

L'OIV attesta la coerenza tra il contenuto del 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.

L'OIV rileva che l'assegnazione delle risorse ai programmi operativi, come rappresentata nella Relazione Previsionale e Programmatica, 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 2019-2021, il documento programmatico triennale previsto dall'art.10 del D.lgs 27 ottobre 2009, è stato approvato con delibera di Giunta camerale n.3 del 19.02.2019. Il Piano è pubblicato sul sito web dell'Ente nella sezione "Amministrazione trasparente" in formato accessibile e consultabile.

Il documento è stato redatto dalla governance dell'Ente e discende dalla Relazione previsionale e programmatica 2019, in coerenza con i documenti di programmazione economico finanziaria (in particolare il bilancio preventivo e il budget direzionale). Il documento contiene, correttamente, i principali obiettivi, gli indicatori, i risultati attesi e le relative risorse assegnate dalla Camera in relazione all'anno di riferimento. Il Piano evidenzia coerentemente 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.

Il documento è stato elaborato sulla base dei principi contenuti nel d.lgs. n. 150/2009, ed delle Linee Guida di Unioncamere ed è strettamente correlato con il Sistema di misurazione e valutazione della performance. Attraverso l'analisi degli obiettivi contenuti nel Piano performance 2019-2021, in riferimento all'esigenza di rendere più evidente il collegamento dello stesso con il "Piano triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza" attraverso 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 il documento ha previsto uno specifico obiettivo operativo (O.O. 2.4.A Attuare pienamente una strategia di e-government accelerando il passaggio a policy di open government) legato al continuo monitoraggio e aggiornamento della sezione trasparenza del sito istituzionale.

3.4 Monitoraggio e reporting in itinere

Il monitoraggio e reporting infrannuale è l'attività che consente all'Ente di procedere alla verifica della progressiva esecuzione delle attività programmate e del raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano.

Tale attività di monitoraggio 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.

In base all'analisi degli scostamenti tra obiettivi e risultati riscontrati in itinere, vengono poste in essere le eventuali azioni correttive, rimodulando se necessario il Piano della Performance.

Il monitoraggio e reporting infrannuale viene attuato nell'ambito di ciascuna area di responsabilità in relazione agli obiettivi di performance di rispettiva competenza.

Pur nella consapevolezza del sottodimensionamento dell'organico camerale, ulteriormente aggravato nel corso dell'anno di riferimento, l'OIV assicura un percorso di miglioramento dell'attività di monitoraggio infrannuale, anche attraverso un'implementazione degli strumenti di reporting che favorisca lo sviluppo del processo di verifica in itinere e di audit dei dati di monitoraggio.

3.5 Misurazione e valutazione della performance organizzativa

La Performance organizzativa, pur rilevante sin dalla versione originale del D.lgs. 150/2009, è uno degli elementi su cui la riforma del decreto legislativo n.74 del 25/05/2017 è andata ad incidere maggiormente.

L'Ente camerale, così come espresso nel SMVP aggiornato nel 2019, intende arrivare a misurare la performance organizzativa secondo due livelli interconnessi, strettamente correlati tra loro:

performance complessiva: afferisce alla realizzazione degli obiettivi complessivi dell'Ente, nel quadro della sua mission e degli ambiti istituzionali di intervento;

performance a livello di area dirigenziale sino ad arrivare alle singole unità organizzative: si tratta di determinare a regime il contributo che ciascun ambito di responsabilità interna (area di responsabilità dirigenziale e di posizione organizzativa) conferisce alla performance complessiva dell'Ente.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione, relativamente alla performance organizzativa dell'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.

Riguardo al 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.

Tra le principali novità introdotte dal d.lgs. 74/2017 vi è la maggiore attenzione rivolta alla partecipazione degli utenti interni/esterni alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, in rapporto alla qualità dei servizi resi (art. 19 bis).

L'OIV prende atto che l'Ente ha avviato l'utilizzo di strumenti finalizzati alla rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, in ottemperanza alle disposizioni contenute nell'art. 19 bis del D.Lgs. n.150/09. L'OIV ha, altresì, definito, con verbale n.1 del 01/02/2019, le modalità di partecipazione degli utenti interni al processo di misurazione delle performance organizzative in relazione ai servizi strumentali e di supporto dell'Ente camerale.

Nel mese di luglio L'OIV ha preso visione dei dati elaborati sull'esito dell'"indagine sulla qualità dei servizi forniti e sul livello di soddisfazione dell'utenza" in riferimento ai tre ambiti di rilevazione: "Registro imprese e servizi digitali", "Ufficio brevetti e marchi" e "Informazione economica", relativamente al primo trimestre dell'anno; a febbraio del 2020 ha preso visione delle risultanze della medesima indagine in riferimento al periodo dal II al IV trimestre 2019.

L'OIV ha, inoltre, visionato le risultanze della rilevazione del gradimento degli utenti interni in relazione ai servizi strumentali e di supporto (art. 19-bis comma 3 D.lgs. 150/2009), effettuata sulla base dei questionari somministrati a tutti i dipendenti in data 09.07.2019, annotando che il livello di gradimento espresso si colloca tra il livello "buono" e "ottimo".

Inoltre, l'OIV attesta 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

La performance individuale della Camera di commercio di Taranto è l'insieme dei risultati conseguiti dal dipendente camerale in relazione al contributo dato al conseguimento della missione istituzionale dell'Ente.

L'Ente camerale 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.

Relativamente al personale non dirigenziale, il C.C.N.L. relativo al personale del Comparto Funzioni Locali per il triennio 2016-2018, sottoscritto in data 21.05.2018, ha introdotto novità sia per quanto attiene agli istituti economici sia per quelli giuridici del rapporto di lavoro. L'Ente camerale ha recepito quanto introdotto dal nuovo Contratto circa il sistema di misurazione e valutazione della performance del personale non dirigente.

Oggetto della valutazione delle Posizioni organizzative sono:

- la valutazione dei risultati, ossia la risultante della performance organizzativa relativa all'ente nella sua globalità e all'ambito organizzativo di diretta responsabilità, nonché al grado di conseguimento di obiettivi individuali prescelti tra quelli del Piano della performance;

- i comportamenti assunti e le competenze dimostrate dalle Posizioni organizzative stesse per conseguire i risultati prefissati.

Oggetto della valutazione dei dipendenti non dirigenti, né titolari di P.O. sono:

- la valutazione dei risultati, ossia il conseguimento degli obiettivi attribuiti alla struttura di appartenenza (servizio, ufficio o eventualmente gruppo di lavoro costituito ad hoc);
- i comportamenti tenuti dai dipendenti stessi per conseguire i risultati prefissati, ovvero la valutazione dei comportamenti.

I risultati attesi sia sotto il profilo qualitativo delle prestazioni di lavoro (il “cosa” devo raggiungere) sia sotto l’aspetto dei comportamenti organizzativi (il “come” devo raggiungere i risultati) devono essere resi noti ai dipendenti, da parte del Segretario generale e del dirigente d’area sulla base degli indirizzi generali stabiliti dall’Ente.

In riferimento 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. 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 capacità di lavorare in gruppo, della flessibilità 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 interna ed esterna rappresenta la fase conclusiva del ciclo della performance. La Relazione sulla Performance costituisce il momento e lo strumento essenziale per rappresentare l’attività svolta dall’Ente nell’anno di riferimento.

La Relazione consente di evidenziare a consuntivo i risultati raggiunti dall’Ente rispetto ai singoli obiettivi programmati nei documenti di previsione, con rilevazione degli eventuali scostamenti e dell’utilizzo delle risorse umane, finanziarie e strumentali.

La Relazione sulla Performance è anche prezioso 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 è pubblicata nella sezione “Amministrazione Trasparente” del sito istituzionale.

L’OIV rileva che, tra gli obiettivi del Piano performance, sono state inserite azioni mirate a favorire la partecipazione dei dipendenti alle scelte strategiche dell’Ente (O.O. 3.1.B Favorire la partecipazione del personale alle scelte strategiche) e che a tal fine è stata assicurata la gestione della comunicazione interna e sono stati svolti briefing periodici con i responsabili degli Uffici. Tuttavia, ribadisce la necessità di operare un più intenso coinvolgimento degli stakeholder esterni, attraverso l’organizzazione di momenti istituzionali di incontro, funzionali alla rendicontazione ed al confronto.

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

Attraverso la sezione presente, vengono descritte 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.

L’OIV evidenzia l’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.

A riguardo, l’OIV annota con favore che l’Ente nel 2019 ha avviato l’utilizzo di strumenti finalizzati alla rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, elemento indispensabile affinché l’Organismo possa procedere alla validazione della Relazione sulla performance, come previsto dal comma 4-bis dell’art. 14 del D.lgs 150/2009.

L’OIV prende atto, altresì, dell’avvenuta rilevazione del gradimento degli utenti interni in relazione ai servizi strumentali e di supporto, volta a consentire agli stessi la partecipazione al processo di misurazione della performance organizzativa (art. 19-bis comma 3 D.lgs. 150/2009).

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, per l’anno 2019.