



**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI
VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITA' DEI
CONTROLLI INTERNI
ANNO 2017**

AZIENDA CALABRIA LAVORO

Approvata nella seduta del 14/6/2018



Premessa

1. La presente Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, viene elaborata, in attuazione dell'art. 14, comma 4, lettera a) del d.lgs. 150/2009, nonché dell'art. 11, comma 3, lettere b) e h) della l.r. 3/2012 e dell'art. 37, comma 2, lettera a) del Regolamento regionale n. 1/2014 seguendo le linee guida approvate dalla CIVIT/ANAC con la delibera n. 4/2012 e la successiva delibera n. 23/2013 le quali, peraltro, pur non applicandosi direttamente alle Regioni, possono *“comunque essere un parametro di riferimento”* per le stesse.
2. Nei limiti in cui possono essere utili ai fini della presente relazione sono state utilizzate le linee guida del Dipartimento della Funzione pubblica, emanate in attuazione dell'art. 3, comma 2, del d.lgs. 150/2009 e del dPR 105/2016 che attribuisce al medesimo dipartimento le funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio in materia di ciclo della performance.
3. La relazione è stata, inoltre, predisposta in base al documento metodologico elaborato dall'OIV ed approvato nella seduta del 20 aprile 2018.
4. La relazione si riferisce al ciclo della *performance* e della trasparenza dell'anno 2017 ma, stante il permanere di talune criticità, anche per il ciclo 2018.



Sommario

1	Finalità	4
2	Attività svolta dall'OIV	4
3	Aspetti esaminati	4
3.1	Performance Organizzativa e Performance Individuale	5
3.2	Processo di attuazione del ciclo della performance	5
3.3	Infrastruttura di supporto	6
➤	Sistemi informatici	6
➤	Contabilità analitica	6
➤	Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance	6
3.4	Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione	6
3.5	Definizione e gestione degli standard di qualità	7
3.6	Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione	7
3.7	Comportamenti rilevanti	7
3.8	Progetti obiettivo	8
3.9	Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile	9
3.10	Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV	9
4	Azioni di miglioramento	9
	Allegato 1 – Schede informazioni	11



1 Finalità

La relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni rientra pienamente nell'ambito dei compiti di monitoraggio previsti dall'art.14, comma 4, lettera a) del d.lgs. 150/2009 nonché delle funzioni individuate dall'art. 37, comma 2, lettera a) del Regolamento regionale n. 1/2014 ed è finalizzata a fornire un quadro di sintesi complessivo con riferimento sia agli aspetti positivi che alle principali criticità.

L'azione di monitoraggio è funzionale ad un *“graduale processo di miglioramento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità”*.

La relazione riferisce *“sul funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione dell'anno precedente”* e fornisce le *“principali indicazioni sulle criticità e i miglioramenti”* utilizzabili per l'adozione delle opportune iniziative da parte delle competenti strutture dell'Ente.

2 Attività svolta dall'OIV

Per l'elaborazione della presente Relazione l'OIV ha proceduto nei termini seguenti:

- esame preventivo delle indicazioni metodologiche CIVIT/ANAC e del Dipartimento della funzione pubblica¹;
- elaborazione di un documento metodologico per la predisposizione della relazione, approvato nella seduta del 20/4/2018;
- elaborazione del questionario per la raccolta delle informazioni;
- elaborazione dello schema strutturale della relazione;
- trasmissione del questionario al Commissario Straordinario Azienda Calabria Lavoro con nota n. 141561 del 20.4.2018 e assegnazione del termine del 10.5.2018 per rispondere e contestuale richiesta di relazionare sui controlli di regolarità contabile e sull'esito dei controlli di regolarità amministrativa espletati nel 2017, segnalando eventuali criticità e disfunzioni ricorrenti;

Si da atto che nel corso dell'anno 2017 l'Ente non ha riscontrato tutte le richieste formulate da questo Organismo e ciò non ha consentito lo svolgimento di un'efficace azione di presidio del sistema, circostanza che fa presumere una scarsa attenzione ai processi afferenti l'intero ciclo di gestione della performance e della trasparenza. Peraltro, anche il questionario di raccolta delle informazioni risulta largamente incompleto.

Tenuto conto di quanto sopra, si è ritenuto superfluo procedere ad audizioni.

3 Aspetti esaminati

La risposte al questionario non consentono di analizzare concretamente i vari aspetti del sistema nè di evidenziare i punti di forza e le criticità. Peraltro, non è possibile trarre elementi da altri strumenti agli atti, quali la relazione di monitoraggio di avvio ciclo per l'anno 2017 – non essendo stata predisposta per eccessivo ritardo nell'elaborazione del Piano.

¹ A seguito del d.l. 90/2014, convertito con legge n. 114/2014, le competenze in materia di *performance* sono state trasferite al dipartimento della funzione pubblica il quale, ha confermato la piena applicazione delle delibere in precedenza adottate dalla CIVIT/ANAC in attuazione dell'art. 13 del d.lgs. 150/2009. Con il d.lgs. 74/2017 sono state ulteriormente precisati e rafforzati i compiti di promozione, indirizzo e coordinamento del Dipartimento della Funzione pubblica;

Diverse disposizioni del d.lgs. 150/2009 affidano al Dipartimento della Funzione pubblica il compito di impartire indirizzi alle amministrazioni pubbliche; in particolare:

- l'art. 3, comma 2, stabilisce che la misurazione e valutazione della performance debba avvenire secondo gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica;
- l'art. 7, comma 2-bis, stabilisce che l'adozione del Sistema di misurazione e valutazione della performance debba avvenire *“in coerenza con gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica”*;
- l'art. 8, comma 1-bis, affida al Dipartimento della funzione pubblica la predisposizione di appositi modelli per la valutazione della performance organizzativa;
- l'art. 10, comma 1, lettera a) prescrive che la definizione del Piano della performance deve realizzare secondo gli indirizzi del Dipartimento della funzione pubblica.

Nel corso del 2017 il DFP ha emanato due linee guida (*“Linee guida per il piano della performance”* del mese di Giugno 2017 e *“Linee guida per il Sistema di misurazione e valutazione della performance”* del mese di Dicembre 2017).



3.1 Performance Organizzativa e Performance Individuale

Il Piano della Performance 2017 è stato approvato con notevole ritardo (risposta A2) e di conseguenza l'OIV non ha potuto procedere alla disamina degli aspetti ivi contenuti. Anche per l'annualità 2018 questo Organismo non ha a tutt'oggi avuto comunicazioni in merito all'approvazione del corrispondente Piano né risulta pubblicato in Amministrazione trasparente.

Ancora, sono rimaste prive di riscontro le indicazioni e/o comunicazioni fornite dall'OIV, ivi comprese quelle finalizzate all'adeguamento del Sistema di misurazione e valutazione della Performance alle modifiche introdotte dal d. lgs. 74/2017 (si rammenta che, con nota prot. n. 338573 del 30.10.2017, l'OIV aveva fatto presente la necessità di procedere ad un aggiornamento e adeguamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance e ancora non è stato trasmesso alcun atto per il parere dell'OIV).

Per ciò che concerne la Performance individuale, pur mettendo in evidenza che questo organismo per il 2018 non ha ancora avviato l'azione di monitoraggio dell'assegnazione degli obiettivi individuali (per cui eventuali ulteriori considerazioni verranno effettuate in tale sede), in ogni caso per l'Ente in questione non si è potuto mai procedere al monitoraggio di avvio ciclo anche per l'intempestività di approvazione del piano.

Relativamente al 2017 nell'apposita relazione approvata dall'OIV nella seduta del 9.5.2017, l'O.I.V., tenuto conto degli esiti del questionario compilato dall'Ente e dell'esame delle schede di assegnazione degli obiettivi individuali prescriveva la revisione, senza indugio, delle schede di assegnazione degli obiettivi individuali per rimuovere le criticità evidenziate nella medesima relazione (target, fonte di rilevazione dei dati, data di assegnazione, atto di approvazione o analogo atto datoriale dal quale si possa evincere con certezza almeno l'avvenuta comunicazione ai destinatari). Inoltre l'OIV auspicava, per il futuro, l'implementazione di interventi idonei al miglioramento graduale del sistema; tali interventi avrebbero dovuto riguardare:

- il monitoraggio infrannuale degli obiettivi;
- il colloquio individuale sia in fase di assegnazione degli obiettivi che in fase di valutazione individuale;
- il coinvolgimento delle strutture dell'Ente e di tutto il personale in momenti di condivisione del processo;
- la messa a punto di un adeguato sistema informatico di supporto, anche attraverso il riuso di soluzioni già adottate da altri enti strumentali o dalla stessa Regione;
- l'adeguamento del sistema tenendo conto delle indicazioni fornite nel presente documento.

3.2 Processo di attuazione del ciclo della performance

La mancata compilazione della relativa parte del questionario non permette di comprendere se l'Ente sia o meno dotato di una struttura tecnica di supporto, né, in caso positivo, la sua composizione in termini di unità di personale e di specifiche competenze professionali.

Per quanto concerne la "validità" del processo di attuazione del ciclo della *Performance*, l'OIV mette ancora in evidenza il complessivo ritardo dell'ente in ordine all'attuazione delle prescrizioni normative in materia nell'anno 2017. Ciò è doveroso chiarirlo in quanto la mancata attuazione del ciclo della performance (o l'attuazione con ritardo superiore alla normale accettabilità) inibisce all'Ente l'attivazione degli istituti premiali, la quale proprio nel corretto sviluppo del ciclo valutativo trova un prerequisito imprescindibile, come chiaramente evidenziato dai principi del d.lgs. 150/2009 che costituiscono norma di diretta attuazione dell'art. 97 della Costituzione e che non risultano dunque attuati a livello aziendale:

- art. 2, che individua tra le finalità del decreto *"la valorizzazione... della performance organizzativa e individuale"*;
- art. 3, comma 1, il quale specifica che la misurazione della *performance* deve essere volta, tra l'altro, al *"miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle Amministrazioni Pubbliche"* e che *"l'erogazione dei premi deve essere in funzione dei risultati perseguiti dei singoli e dalle unità organizzative"*;
- art. 3, comma 2, il quale specifica che la misurazione della *performance* deve riguardare *"l'Amministrazione nel suo complesso"*, nonché le unità organizzative in cui si articola;
- art. 3, comma 4, il quale stabilisce che i metodi e gli strumenti adottati per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa e individuale devono essere orientati al *"soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi"*.

A quanto sopra si aggiunge, come già accennato, il mancato adeguamento al d.lgs. 74/2017, che costituisce un ulteriore elemento di criticità dell'impianto complessivo del sistema.

Si segnala infine, ancora una volta, quanto segue:

- ▲ il piano della *performance* dal 2017 è stato approvato con notevole ritardo;



- ▲ non sono stati effettuati i report di monitoraggio intermedio per l'anno 2017 (risposta A2);
- ▲ relativamente al solo anno 2016 vi è stata la chiusura del ciclo della performance, con la validazione della relazione sulla performance (peraltro a seguito di rielaborazione complessiva della stessa dopo un primo giudizio di validazione negativo da parte dell'OIV); nulla risulta sugli altri cicli.

L'ente non ha proceduto al monitoraggio della distribuzione degli istituti premiali nonostante le sollecitazioni di questo organismo (prot n. 389126 del 18.12.2017 e prot. n. 161586 del 17.1.2018); con ciò non ha ottemperato alla prescrizione di cui all'art. 18 del d.lgs. 150/2009 e dell'art. 20, commi 1 e 2 del d.lgs. 33/2013.

3.3 Infrastruttura di supporto

➤ Sistemi informatici

Per le ragioni più volte espresse in precedenza, avvalorate dalla mancata compilazione della relativa sezione del questionario, l'OIV non è in grado di esprimersi sul punto, se non per sottolineare l'importanza di un'adeguata infrastruttura di supporto per la corretta attuazione del ciclo della performance (anzi, proprio in ipotesi di carenza di risorse umane l'implementazione di risorse strumentali potrebbe fornire un contributo significativo in termini di utilità marginale) e la necessità di presidi informatici in grado di garantire stabilità e certezza alle misurazioni.

➤ Contabilità analitica

Per ciò che concerne la contabilità analitica, in assenza di dati certi si mette in evidenza l'importanza di un sistema di rilevazione analitica dei costi, la cui assenza non consente di misurare il grado di efficienza delle strutture dell'Ente e dei processi amministrativi, anche nell'ottica di comparazioni temporali e di supporto alle decisioni e maggiore stabilità e continuità delle rilevazioni. L'OIV, pertanto, non può che confermare la propria posizione sull'improcrastinabilità di un sistema per le misurazioni analitiche di tipo economico che sia adeguato, pienamente operativo e funga anche da supporto del ciclo di gestione della *performance*.

➤ Integrazione tra ciclo di bilancio e ciclo della performance

L'OIV non è in grado di esprimersi circa il livello di integrazione tra gli obiettivi strategici e operativi e le risorse finanziarie desunte dal sistema di bilancio e della contabilità finanziaria. Si riconferma, in ogni caso, la necessità di rafforzare il livello di integrazione con il processo di programmazione finanziaria e di bilancio e si ribadisce che il piano della *performance* costituisce il momento di sintesi di obiettivi strategici individuati nell'ambito degli strumenti di programmazione.

L'integrazione dei processi non può essere intesa come una semplice trasposizione di contenuti da un documento all'altro, ma andrebbe intesa come un lavoro multidisciplinare e intersettoriale che renda reciprocamente funzionali i contenuti dei documenti elaborati, nell'ambito dei rispettivi cicli di pianificazione/programmazione.

3.4 Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Dal questionario risulta che l'archiviazione della documentazione avviene su supporto cartaceo e con modalità cartacea, trasmissione manuale e pubblicazione manuale. A parte la circostanza che ciò fa inferire la pubblicazione in formato non aperto, si osserva che la modalità sopra descritta non appare idonea a consentire una adeguata fruizione, come pure un'adeguata conservazione e un sicuro reperimento delle informazioni e dei documenti; urge, a parere dell'OIV, un corposo intervento evolutivo che porti quanto meno alla creazione di banche dati informatizzate (in argomento si aggiunge che nella sezione "Amministrazione Trasparente" risulta essere ancora pubblicato il solo Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018/2020, anche esso approvato con un certo ritardo il 7.6.2018).

Con riferimento all'attestazione degli obblighi di trasparenza ai sensi del d. lgs. 33/2013 s.m.i. e delibera ANAC n. 141 del 21.2.2018, cui questo OIV è tenuto ai sensi dell'art. 14, c. 4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009, l'OIV ha espletato le verifiche sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione di Azienda Calabria Lavoro. Si precisa che, non avendo il Responsabile della trasparenza trasmesso la griglia richiesta dall'OIV con nota prot. n. 85194 dell'8.3.2018 entro la data del 6.4.2018, nella seduta del 09/04/2018 l'OIV ha disposto di procedere all'istruttoria d'ufficio mediante disamina delle pertinenti pagine della sezione "Amministrazione trasparente"



del sito internet istituzionale, senza tener conto delle griglie che eventualmente sarebbero pervenute dopo tale data. All'esito delle verifiche di cui sopra l'OIV ha prodotto il documento di attestazione, in conformità a quanto indicato nella citata Delibera ANAC n. 141/2018. La documentazione è stata, quindi, trasmessa al Responsabile della Trasparenza dell'amministrazione interessata e all'organo di vertice per la pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet istituzionale, anche al fine di consentire le verifiche di competenza dell'ANAC. Al momento risulta sia stata pubblicata nella pertinente sezione di "Amministrazione trasparente" ("Controlli e rilievi sull'amministrazione") solo la griglia mentre non risultano pubblicati l'attestazione e la scheda di sintesi; ciò nonostante i diversi solleciti dell'Organismo e recentemente anche dell'ANAC.

3.5 Definizione e gestione degli standard di qualità

Da una verifica effettuata nella sezione Amministrazione Trasparente, l'Ente non ha definito gli standard di qualità per i propri servizi all'utenza e non ha pubblicato sul proprio sito internet alcun documento qualificabile come "Carta dei Servizi". Peraltro, sul punto il questionario tace.

Si rammenta che l'art. 32, comma 1, del d.lgs. 33/2013, dispone che le "pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici"; l'avvenuto adempimento è rilevante in base al successivo art. 46, "ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili".

Tali esigenze sono collegate anche alla necessità di attuare alcune norme di principio previste dal d.lgs.150/2009 connesse alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi (peraltro implementate dal d. lgs. n. 74/2017), pur nel rispetto della ridotta dimensione dell'Ente (in particolare si richiama l'art. 3, commi 1 e 4, l'art. 8, comma 1, l'art. 19-bis e l'art. 28, comma 1), oltre alle delibere CIVIT/ANAC (on particolare delibera n.88/2010 e n. 3/2012).

Si rammenta, infine, che la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti si rende necessaria per verificare, periodicamente, attraverso misure di percezione dei cittadini/utenti, la coerenza fra qualità dei servizi erogati e esigenze dell'utenza. In assenza di tali indagini, infatti, potrebbe verificarsi che un'amministrazione fissi dei valori standard eccessivamente cautelativi e che, di conseguenza, risultino sistematicamente rispettati senza, tuttavia, che tale rispetto comporti un'effettiva soddisfazione delle esigenze degli utenti. Attraverso i risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dovrà quindi essere possibile rilevare l'effettivo grado di soddisfazione in modo da apportare le modifiche eventualmente necessarie ai valori programmati.

3.6 Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

È noto che l'utilizzo dei risultati della misurazione, oltre ad essere funzionale alla valutazione individuale, deve essere inserito in un circuito di miglioramento, da evidenziare chiaramente sia nel piano che nella relazione; affinché il sistema possa svolgere il ruolo di guida ai processi interni esso deve tendenzialmente chiudersi nei tempi prescritti dalla normativa, in quanto i risultati conseguiti possono svolgere un'azione di effettivo stimolo nella logica risultati/premi solo se gli effetti si verificano in tempi certi e, soprattutto, non distanti dal periodo di tempo oggetto di analisi. In altre parole, se si vuole utilizzare il sistema come leva per l'orientamento dell'azione delle strutture e del personale la tempestiva assegnazione degli obiettivi e la tempestività dell'approvazione del piano costituiscono condizioni oltre che per la legittima erogazione degli istituti premiali anche per generare un circolo virtuoso, in termini di gestione delle risorse umane, sul ciclo valutativo dell'anno successivo.

Chiarito ciò, ci si riporta a quanto sopra osservato, e cioè che:

- stante il ritardo e il mancato apporto collaborativo dell'Ente non si è potuto procedere al monitoraggio di avvio ciclo per le annualità 2017 e 2018;
- non risulta essere approvato il Piano Performance 2018/2020;
- non risulta ancora effettuato l'adeguamento del SMVP aziendale al d.lgs. n. 74/2017.

3.7 Comportamenti rilevanti

È noto che diverse disposizioni di legge sanciscono la rilevanza di taluni adempimenti/comportamenti ai fini della valutazione individuale. Poiché in genere, salvo i casi di conseguenze radicali sull'erogazione degli istituti premiali, il legislatore non stabilisce la misura di tale rilevanza rimettendosi all'apprezzamento dei valutatori



e/o in generale degli enti, occorre prevedere a dare concreta attuazione delle stesse ma anche stabilire le modalità di verifica del loro rispetto.

In altri termini, sarebbe opportuno che l'Ente, ogni qualvolta il legislatore introduca nuove tipologie di norme che stabiliscono la rilevanza ai fini della valutazione individuale: - stabilisca i criteri generali della rilevanza degli inadempimenti; - si doti di strumenti certi di verifica del relativo rispetto (anche in un'ottica deflattiva di eventuali contenziosi a valle). Per converso, i valutatori, nell'espletamento della valutazione individuale (per legge strettamente connaturata al ruolo dirigenziale) non possono esimersi dal considerare tali aspetti.

Ciò posto, il vigente regolamento dell'Azienda che disciplina la valutazione del personale nulla stabilisce in proposito; ciò comporta che venga, di fatto, rimessa ogni determinazione al mero apprezzamento del valutatore, situazione che si suggerisce di superare nella duplice direzione sopra specificata.

3.8 Progetti obiettivo

Con nota n. 379144 del 15.12.2015 l'OIV ha avuto modo di richiamare l'attenzione degli enti strumentali della Regione Calabria sulla problematica dei cosiddetti "progetti obiettivo" finanziati ai sensi dell'art. 15, comma 5, del CCNL 1.4.1999.

Va preliminarmente segnalato che tali progetti sono riconducibili al ciclo di gestione delle performance: ciò si desume sia da alcuni orientamenti ARAN sia dall'art. 18, comma 2, del d.lgs. 150/2009 (norma di principio applicabile anche alle Regioni), il quale stabilisce che *"è vietata la distribuzione in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi di incentivi e premi collegati alla performance in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del presente decreto"*.

Si tratta, in ogni caso, di erogazione di risorse finanziate tramite il ricorso all'art. 15, comma 5, del CCNL 1.4.1999, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 18 del medesimo CCNL, così come modificato dall'art. 36 del CCNL 22.01.2004. Il comma 3 di tale ultimo articolo stabilisce che la *"valutazione delle prestazioni e dei risultati dei lavoratori spetta ai competenti dirigenti nel rispetto dei criteri e delle prescrizioni definiti dal sistema permanente di valutazione adottato nel rispetto del modello di relazioni sindacali previsto; il livello di conseguimento degli obiettivi è certificato dal servizio di controllo interno"*; quest'ultimo inciso va interpretato alla luce delle modifiche normative introdotte dal d.lgs. 150/2009 che ha ridefinito il ruolo dei servizi di controllo interno.

Per poter applicare correttamente la disciplina di cui all'art. 15, comma 5, l'ARAN ha chiarito che *"l'incremento delle risorse può realizzarsi legittimamente, solo qualora siano verificate in modo rigoroso (e siano quindi oggettivamente documentate) le condizioni poste dalla citata disciplina"* e richiede l'applicazione rigorosa di 7 condizioni (ARAN 499-15L) tra le quali la previsione che le risorse devono essere rese disponibili a consuntivo, dopo avere accertato i risultati e dopo che gli stessi siano certificati dai servizi di controllo interno. Tale orientamento è stato recentemente confermato con il parere rilasciato in risposta ad un quesito posto dal Comune di Scandicci (prot. n. 19932 del 18.06.2015) laddove viene affermato, tra l'altro, che *"le risorse sono rese disponibili solo a consuntivo e sono erogate al personale in funzione del grado di effettivo conseguimento degli obiettivi di performance organizzativa ai quali l'incremento è stato correlato, come risultante dalla relazione sulla performance o da altro analogo strumento di rendicontazione adottato dall'ente"*.

Alla luce di quanto sopra esposto e senza entrare nel merito della corretta costituzione del fondo di alimentazione del salario accessorio e del rispetto dei vincoli di bilancio e degli altri vincoli a vario titolo introdotti dalle leggi statali, questo organismo ritiene che l'erogazione di valori economici a fronte di progetti obiettivo possa avvenire solo a seguito della certificazione/validazione dei risultati che devono essere riportati o nella relazione sulla performance o in altro atto di rendicontazione integrativo della predetta relazione. Per tali motivi appare indiscutibile che gli enti debbano imprescindibilmente dotarsi di una governance adeguata del sistema, che deve investire sia la correlazione dei progetti con il ciclo di gestione della performance, sia la progettazione e la rendicontazione dei singoli progetti.

A tal proposito, questo OIV ritiene opportuno fornire alcuni suggerimenti di massima, restando disponibile per eventuali ulteriori approfondimenti di metodo.

In particolare, si ritiene opportuno che ciascun progetto venga inserito nel Piano della performance o nelle successive rimodulazioni (per i progetti approvati successivamente); tale collegamento consentirebbe anche di semplificare la verifica a consuntivo, che sarebbe inglobata nella Relazione sulla performance, consentendo anche di avere un quadro complessivo degli interventi funzionali al miglioramento della performance organizzativa e di semplificare il processo di validazione dei risultati, secondo le prescrizioni del CCNL e gli orientamenti applicativi ARAN; operativamente, nei limiti in cui a ciò non sia di ostacolo lo specifico carattere



pluriennale di un progetto, ciò si tradurrebbe nella necessità di programmare i progetti-obiettivo già in fase di elaborazione del piano della performance.

Inoltre, al fine di governare adeguatamente il processo lo schema di progetto obiettivo (redatto nel rigoroso rispetto dei requisiti imposti dal contratto collettivo e dall'ARAN, anzitutto in tema di puntualità e rigore nella descrizione dei bisogni, dei risultati, dei metodi di verifica e dei relativi indicatori), dovrebbe, prima della sua approvazione, essere sottoposto ad un triplice meccanismo di verifica:

- compatibilità giuridica del progetto rispetto ai precetti CCNL e ARAN;
- congruità del progetto rispetto alle competenti previsioni del CCNL, che terrà conto dei progetti obiettivi ai fini della costituzione del fondo per il salario accessorio;
- correttezza nell'individuazione, all'interno dello schema di progetto, di risultati, target, indicatori (ovviamente, senza sovrapporre valutazioni di merito del progetto, rientranti nelle prerogative del dirigente proponente).

A quelli sopra descritti, peraltro, sono da aggiungere verifiche specifiche, ove previste dalla disciplina settoriale.

Dell'esito di tali passaggi e verifiche è necessario dar conto nell'atto formale di approvazione del progetto (atto che, si precisa, deve precedere l'avvio delle attività progettuali), anche al fine di consentire all'organo preposto ai controlli (come pure ad altri soggetti terzi qualora ve ne sia necessità), di saggiare la regolarità del processo dalla sua genesi al suo epilogo.

Nel vigente SMVP aziendale mancano riferimenti alla presente tematica.

3.9 Controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile

L'Azienda, con nota prot. n. 2235 del 10.5.2018 ha trasmesso apposita relazione in ordine ai controlli di regolarità amministrativa e di regolarità contabile.

Da tale sintetica relazione emerge che è stato effettuato anche un controllo di regolarità amministrativa successivo a campione, e che, unitamente ai controlli amministrativi di natura preventiva e ai controlli contabili, non sono emerse criticità sulle quali intervenire.

3.10 Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Come più volte segnalato, la presente relazione è incompleta a causa della impossibilità di raccolta degli elementi e della documentazione necessaria.

Dal punto di vista metodologico la presente relazione segue il documento elaborato dall'OIV ed approvato nella seduta del 20 aprile 2018.

4 Azioni di miglioramento

Prioritariamente si fa presente che la redazione completa ed esatta dei questionari costituisce condizione indispensabile per evitare incertezze sull'interpretazione dei risultati da parte dell'OIV;

Di seguito vengono indicate alcune possibili azioni di miglioramento (che trovano più ampia esplicitazione nelle pagine che precedono):

- ⤴ prioritariamente occorre attivarsi per superare le criticità che impediscono in radice al ciclo valutativo di svilupparsi in modo legittimo e per superare le problematiche attuative della l.190/2012 del d.lgs 33/2013;
- ⤴ è necessario l'utilizzo di sistemi informativi e informatici che siano in grado di apporre un congruo supporto all'intero ciclo della performance;
- ⤴ è necessario l'utilizzo di sistemi a supporto della misurazione delle performance con l'effettivo utilizzo di indicatori misurati attraverso i sistemi di contabilità economica e analitico-economica;
- ⤴ sarebbe opportuno porre un'attenzione maggiore agli indicatori dello stato di salute finanziaria dell'Ente con riferimento alle seguenti dimensioni: equilibrio economico-finanziario, entrate, rapporto spese/costi, patrimonio, indebitamento;
- ⤴ è opportuna l'attivazione di specifiche iniziative per diffondere agli *stakeholder* interni ed esterni i contenuti sia del Piano della *performance* che della relazione (peraltro espressamente previsti dall'art. 10, comma 6, del d.lgs. 33/2013);
- ⤴ il monitoraggio infra-annuale, anche a cadenza semestrale, deve essere lo strumento fondamentale di verifica e deve essere propedeutico o parallelo ad eventuali processi di rimodulazione del Piano;
- ⤴ è opportuno che vengano definiti criteri uniformi per la verifica e la valutazione degli adempimenti dai quali specifiche previsioni di legge fanno discendere la rilevanza ai fini della *performance* individuale;



- ^ il ciclo della *performance* deve diventare uno strumento di supporto ai processi decisionali, di miglioramento della consapevolezza del personale rispetto agli obiettivi dell'amministrazione e di comunicazione all'esterno delle priorità e dei risultati attesi. Per pervenire a questi risultati deve essere ben compresa l'utilità della leva valutativa sia per il monitoraggio delle priorità politiche e sia per definire gli assetti organizzativi e di gestione delle risorse umane;
- ^ è opportuno che gli obiettivi non siano ancorati al mero adempimento ma siano in grado di captare i risultati finali che i processi presidiati dalle strutture sono in grado di generare senza i quali i singoli adempimenti perdono di significatività. La caratteristica precipua degli obiettivi di performance deve essere quella di generare un miglioramento in relazione alle risorse disponibili ed al contesto organizzativo di riferimento, per cui è assolutamente imprescindibile rafforzare le motivazioni alla base della scelta dei target, le sole che possono aiutare a comprendere il contesto dal quale gli obiettivi muovono e i risultati finali che si intendono perseguire;
- ^ occorre attivare i necessari presidi di misurazione degli obiettivi evitando che a consuntivo la stessa debba basarsi sulla mera dichiarazione delle strutture interessate; la mera dichiarazione dei risultati non deve più essere consentita.

Con riferimento all'attestazione degli obblighi di trasparenza:

- si richiama l'attenzione sull'importanza degli adempimenti previsti da puntuali disposizioni di legge;
- l'attestazione deve essere pubblicata, senza ulteriore indugio, nella pertinente sezione di Amministrazione trasparente unitamente alla scheda di sintesi e alla griglia;
- l'OIV aveva richiesto con nota n. 85194 dell'8.3.2018 al responsabile della trasparenza la compilazione della griglia, assegnando il termine del 6.4.2018; nella seduta del 9.4.2018 ha dato atto che non era ancora pervenuta alcuna griglia e, per tale motivo, ha ritenuto opportuno, al fine di evitare la non ottemperanza alle prescrizioni normative e alle indicazioni dell'ANAC, di procedere d'ufficio;
- stante l'assenza di apporto da parte dell'Azienda interessata, la disamina è avvenuta mediante una piana ed asettica verifica, da remoto, della sezione "Amministrazione trasparente" del portale istituzionale dell'Ente (<http://www.calabrialavoro.eu/>);
- nell'ambito dell'attestazione l'OIV ha preso atto che:
 - o la verifica della tracciabilità e della tempestiva pubblicazione dei dati sul sito istituzionale, attraverso l'utilizzo di supporti informatici di monitoraggio, non è stata possibile; al Responsabile della trasparenza era stato richiesto con la succitata nota n. 85194/2018, di indicare se il sistema informatico di supporto alla gestione di Amministrazione trasparente disponesse di strumenti in grado di tracciare la storia delle pubblicazioni; non avendo ricevuto riscontro in proposito l'OIV non è in grado di attestare la sussistenza di tale tracciabilità e non può attestare la stabilità dei dati stessi.
 - o la sezione "Amministrazione trasparente" non risultava costruita in modo conforme alle prescrizioni CIVIT/ANAC; alcune sezioni e sottosezioni risultano assenti (per i dettagli si rinvia alla griglia, contenente le note dell'OIV a margine); la sezione presentava una struttura incompleta e la collocazione dei documenti, priva di ordine, non consente un'agevole lettura degli stessi e una esaustiva verifica circa gli adempimenti degli obblighi di legge in materia di trasparenza. Peraltro, tale criticità era già segnalata nell'ambito dell'attestazione 2017 senza alcun esito;
 - o dal momento che la completezza delle informazioni rispetto agli atti d'ufficio non è sempre verificabile direttamente dall'organismo ne consegue che le modalità di rilevazione si è tendenzialmente sviluppata attraverso la verifica di quanto risulta nella sezione Amministrazione trasparente del portale istituzionale, non essendo pervenuta comunicazione o segnalazione alcuna dal responsabile della trasparenza (il quale, ai sensi dell'art. 43, co. 1, del d. lgs. n. 33/2013, «svolge stabilmente un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate...», segnalando anche agli OIV «i casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione») nell'ambito dell'azione di sorveglianza degli obblighi di pubblicazione, non si può attestare detta completezza.

L'OIV (*firmato digitalmente*)

Dott. Angelo Maria Savazzi

Dott. Domenico Gaglioti

Dott. Pasqualinò Saragò



Allegato 1 – Schede informazioni

Di seguito il questionario compilato dagli uffici dell'Agenzia.

QUESTIONARIO

A. Performance organizzativa	
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	☒ Nessuna ☐ Mensile ☐ Trimestrale ☐ Semestrale ☐ Altro _____
A.2. In caso di risposta “nessuna” al quesito A.1., spiegarne le ragioni e passare al quesito A.7	IL PIANO DELLA PERFORMANCE è STATO APPROVATO IN DATA 09/10/2017 CON DECRETO N. 62, NON è STATO POSSIBILE EFFETTUARE IL MONITORAGGIO PER QUESTIONI TEMPORALI
A.3. In caso di risposta positiva (mensile/trimestrale/semestrale/altro) al quesito A.1: chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (sono possibili più risposte)	☐ Organo di vertice politico-amministrativo ☐ Dirigenti apicali ☐ Dirigenti non apicali ☐ Stakeholder esterni ☐ OIV ☐ Pubblicazione sul portale dell'Ente ☐ Altro _____
A.4. (In caso di risposta positiva al quesito A.1): Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati all'inizio dell'anno?	☐ Sì, modifiche agli obiettivi strategici ☐ Sì, modifiche agli obiettivi operativi ☐ Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi ☐ No, nessuna modifica ☐ No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno
A.5. (In caso di risposta positiva al quesito A.1): Nei monitoraggi intermedi sono stati coinvolti tutti i dipartimenti regionali (per gli enti strumentali si fa riferimento alle articolazioni organizzative di primo livello)?	☐ Sì, in relazione agli obiettivi strategici ☐ Sì, in relazione agli obiettivi operativi ☐ Sì, in relazione agli obiettivi strategici e operativi ☐ No, solo in parte. Nel caso negativo indicare le ragioni _____
A.6. (In caso di risposta positiva al quesito A.1). Ai monitoraggi intermedi hanno partecipato tutti i dipartimenti regionali coinvolti (per gli enti strumentali ci si riferisce alle articolazioni di primo livello)?	☐ Sì, in relazione agli obiettivi strategici ☐ Sì, in relazione agli obiettivi operativi ☐ Sì, in relazione agli obiettivi strategici e operativi ☐ No, solo in parte (superiore al 50%) ☐ No, solo in parte (inferiore o uguale al 50%) Nel caso negativo di partecipazione parziale indicare le ragioni _____
A.7. Sono stati applicati meccanismi di verifica degli obiettivi in relazione ai requisiti previsti dall'art. 5 del d.lgs. 150/2009?	☐ Sì, in relazione agli obiettivi strategici ☐ Sì, in relazione agli obiettivi operativi ☐ Sì, in relazione agli obiettivi strategici e operativi ☒ No, solo in parte
A.8. Nel caso di risposta “sì” alla domanda A.7:	



	esplicitare sinteticamente le tipologie di verifiche (per esempio check-list o altro) e se le verifiche sono tracciate da sistemi informatici:	
A.9.	Quali iniziative sono state avviate per intervenire in ordine alle criticità e ai suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione di monitoraggio di avvio del ciclo della performance 2017 (per gli enti che hanno tempestivamente approvato il Piano della <i>performance</i> 2017 e per i quali la relazione è stata predisposta)?	
A.10.	Quali iniziative sono state avviate per intervenire in ordine alle criticità e ai suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione sul funzionamento del sistema per l'anno 2016, approvata nell'anno 2017 (per gli enti per i quali è stata predisposta)?	
B. Performance individuale (sezione rinviata ad apposito monitoraggio)		
C. Processo di attuazione del ciclo della performance: Struttura Tecnica di Supporto(ST) all'Organismo Indipendente di Valutazione		
C.1.	Quante unità di personale totale operano nella ST di supporto?	(valore assoluto) _ _ _
C.2.	a. Quante unità di personale operanti nella ST hanno prevalentemente competenze economico-gestionali e statistiche ? b. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche ? c. Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	(valore assoluto) a. _ _ _ b. _ _ _ c. _ _ _
C.3.	Quante unità di personale sono dedicate a tempo pieno all'organismo indipendente di valutazione?	_ _ _
C.4.	Quanti sono (ove presenti) i soggetti esterni all'amministrazione (es.: consulenti, co-co-pro) che svolgono funzioni dedicate al supporto alla ST?	_ _ _
C.5.	Ritiene che la composizione della ST sia adeguata , in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie, ai compiti ad essa attribuiti? <i>(sono possibili più risposte)</i>	☐ la ST ha un numero adeguato di personale ☐ la ST ha un numero insufficiente di personale ☐ la ST ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale ☐ la ST ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale ☐ la ST ha competenze adeguate in ambito giuridico ☐ la ST ha competenze insufficienti in ambito giuridico
D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici		
D.1.	Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli	☐ Sì



obiettivi strategici ?	☐ Solo per alcune fasi ☐ No		
D.1-bis. <i>Nel caso di risposta “no” o “solo per alcune fasi” al quesito D.1, indicare le eventuali iniziative in corso</i>			
D.2. Sono stati utilizzati sistemi informatici a supporto del processo di individuazione, monitoraggio e rendicontazione degli obiettivi operativi ?	☐ Sì ☐ Solo per alcune fasi ☐ No		
D.2-bis. <i>Nel caso di risposta “no” o “solo per alcune fasi” al quesito D.2: indicare le eventuali iniziative in corso</i>			
D.3. Il sistema di contabilità analitica di tipo economico è supportato da un sistema informatico?	☐ Sì ☐ Solo per alcune fasi ☐ No		
D.3-bis. <i>Nel caso di risposta “no” o “solo per alcune fasi” al quesito D.3: indicare le eventuali iniziative in corso</i>			
D.4. Quali sono le strutture organizzative che fanno uso del sistema informatico a supporto del controllo strategico e di gestione?	☐ Tutte le strutture dell'amministrazione ☐ Solo i controller centrali ☐ Solo i controller dipartimentali ☐ Altro _____ ☐ Nessuna struttura		
D.5. Da quali applicativi è alimentato il sistema di gestione degli obiettivi operativi e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
a. Sistema di contabilità economica	a. ☐	☐	☐
b. Sistema di contabilità economico-analitica	b. ☐	☐	☐
c. Bilancio e contabilità finanziaria	c. ☐	☐	☐
d. Altro sistema (<i>sono possibili più risposte</i>): _____	d. ☐	☐	☐
	☐	☐	☐
D.6. Da quali applicativi è alimentato il sistema di gestione degli obiettivi strategici e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
a. Sistema di contabilità economica	a. ☐	☐	☐
b. Sistema di contabilità analitico-economica	b. ☐	☐	☐
c. ☐	☐	☐	☐



c. Bilancio e contabilità finanziaria d. Altro sistema (sono possibili più risposte): _____	d. ☐ ☐ ☐ e. ☐ ☐ ☐	
D.7. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi? a. Sistemi di contabilità finanziaria b. Sistema di contabilità economica c. Sistema di contabilità analitica d. Altro sistema (possibili più risposte): _____	Obiettivi strategici ☐ ☐ ☐ ☐	Obiettivi operativi ☐ ☐ ☐ ☐
E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione		
E.1. In relazione agli obblighi di pubblicazione (d.lgs. 33/2013), l'archiviazione avviene su supporto cartaceo ovvero è supportata informaticamente?	☒ Archivio cartaceo ☐ Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono ☐ Banca dati unica centralizzata	
E.1-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.1		
E.2. Quale è la modalità di trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione?	☐ Trasmissione telematica ☒ Consegna cartacea ☐ Comunicazione telefonica ☐ Altro (specificare) _____	
E.2-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.2		
E.3. Quale è la modalità di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del portale regionale?	☒ Inserimento manuale ☐ Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio ☐ Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito ☐ Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata ☒ Altro (specificare) la pubblicazione viene effettuata manualmente sul sito di ACL	
E.3-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.3		



E.4. La pubblicazione nella sezione “Amministrazione trasparente” del portale dell’Ente è supportata da sistemi per la tracciabilità degli aggiornamenti?		☐ SI ☐ NO X Altro (specificare) la tracciabilità può essere inserita manualmente			
E.4-Bis. Eventuali note e commenti alla risposta E.4					
E.5. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio (indicare se ciascuno dei soggetti elencati nella prima colonna svolge, o meno, le singole attività indicate nella prima riga)					
Soggetti (colonna) / Attività svolte(riga)	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell’attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell’unità organizzativa detentrici del singolo dato	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No	☐ Sì ☒ No	☐ Sì ☒ No	☐ Sì ☒ No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	☐ Sì ☒ No	☐ Sì ☒ No	☒ Sì ☐ No	☐ Sì ☒ No	☐ Sì ☒ No
Responsabile della trasparenza	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No
OIV	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No	☒ Sì ☐ No
Altro soggetto diverso da quelli sopra indicati (specificare quale)	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No	☐ Sì ☐ No

E.6. Indicare la presenza, o meno, di sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”:		
	Presenza (SI/NO)	Eventuali note
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione	SI	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	NO	
Sistemi per verificare se l’utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell’ambito della sezione	NO	
Sistemi per verificare se l’utente sta accedendo per la prima volta alla	SI	



sezione o se la ha già consultata in precedenza		
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	NO	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	NO	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	SI	Sono visibili gli utenti online e gli accessi al sito
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	NO	
E.7. Quali iniziative sono state avviate per intervenire sulle criticità e i suggerimenti formulati nell'ambito della Relazione annuale sul funzionamento del sistema (per gli enti per i quali l'OIV l'ha predisposta)?		
E.8. Quali iniziative sono state avviate per adeguare il portale dell'Ente alle prescrizioni del d.lgs. 97/2016 di modifica della l.190/2012 e del d.lgd. 33/2013?	Con la nomina del DG dott. Forciniti (DPGR n. 13 del 07/03/2018 si sta tempestivamente provvedendo all'adeguamento del sito istituzionale. I tecnici incaricati hanno già lanciato un link di prova non ancora ufficialmente attivo	
E.9. Quali iniziative sono state avviate per adeguare il portale dell'Ente alle prescrizioni in materia di accesso civico e di accesso civico generalizzato?	L'ente ha provveduto a dotarsi di un regolamento adeguato alla normativa vigente in materia di accesso civico con decreto n. 10 del 15/02/2018. Sul portale descritto al punto precedente si sta provvedendo a creare una sezione dedicata	
E.10. Quali iniziative sono state avviate per correlare l'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e le misure in materia di trasparenza alla misurazione e valutazione delle performance (art. 44 d.lgs. 33/2013)?	Il primo piano è in fase di approvazione	
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	☐ Sì ☐ No	
F.2. (In caso di risposta positiva al quesito F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	☐ Sì, per tutti i servizi con standard ☐ Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard ☐ Sì, per meno del 50% dei servizi con standard ☐ No	
F.3. (In caso di risposta positiva al quesito F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle class action? (possibili più risposte)	☐ Sì, per gestire reclami ☐ Sì, per gestire class action ☐ Sì, per gestire indennizzi ☐ No	
F.4. (In caso di risposta positiva al quesito F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	☐ Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione ☐ Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione ☐ No, nessuna modifica ☐ No, nessuna esigenza di revisione	
G. Aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione		
G.1. L'amministrazione ha provveduto all'aggiornamento del sistema di misurazione e valutazione della	☐ Sì ☐ No	



	performance nel termine di 6 mesi previsto dal d.lgs. 74/2017?	
G.2.	<i>(In caso di risposta negativa al quesito G.1 indicare sinteticamente le ragioni e se sono in corso iniziative per l'adeguamento del sistema)</i>	