

Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull'attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità (art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D. Lgs. n. 150/2009) per l'anno 2017

PRESENTAZIONE

A. Performance organizzativa

Definizione di obiettivi, indicatori e *target*

Misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

B. Performance individuale

Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e *target*

Misurazione e valutazione della *performance* individuale

Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* individuale

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

D. Infrastruttura di supporto

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

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

G. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

H. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

1. PRESENTAZIONE

La Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni ha lo scopo di mettere in luce aspetti positivi e negativi e di evidenziare i rischi e le opportunità al fine di presentare, se del caso, proposte per sviluppare e integrare lo stesso.

La predisposizione della Relazione parte dal monitoraggio svolto sui Sistemi di misurazione e valutazione della *performance*, sui Piani della *performance* e sui Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità.

Il monitoraggio è svolto alla luce delle delibere in materia di Sistemi di misurazione e valutazione della *performance* (delibere n. 89/2010, n. 104/2010, n. 114/2010, n. 1/2012), di Piani della *performance* (delibere n.112/2010, n. 1/2012), di *Standard* di qualità (delibere n. 88/2010 e n. 3/2012), di Relazioni sulla *performance* (delibera n. 5/2012) e di Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità (delibere n. 105/2010, n. 2/2012 e n. 50/2013) ed è integrata sulla base delle novità introdotte dal D.P.R. 105 del 9 maggio 2016 e dal D.Lgs. 97 del 25 maggio 2016, quest'ultimo in tema di prevenzione della corruzione.

La presente Relazione sarà pubblicata, a cura della segreteria dell'OIV, in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

A *Performance* organizzativa

Definizione di obiettivi, indicatori e *target*

L'OIV ha valutato il cruscotto di Ente approvato con Delibera di Giunta n. 5 del 06/02/2017 e successivamente aggiornato con Delibera di Giunta n. 67 del 25/07/2017, che individua con chiarezza i programmi strategici dell'ente, derivanti dalla RPP per il 2017 dove sono stati rappresentati graficamente secondo un'apposita mappa costruita secondo le quattro prospettive di analisi definite nella Balanced Scorecard (Imprese e territorio, Processi Interni, Crescita ed Apprendimento, Economico Finanziaria).

Con il cruscotto di ente vengono definiti gli obiettivi strategici che, tramite un processo di cascading e di assegnazione a Dirigenti e a Servizi ed Uffici, arrivano a tradursi in una dimensione più operativa.

Il sistema adottato dalla Camera di commercio integra la Balanced Scorecard con altre metodologie di benchmarking, di customer satisfaction, di certificazione di qualità e di controllo di gestione. Per ogni obiettivo è indicata la valenza, gli indicatori, i pesi assegnati e *target* attesi, questi ultimi sono definiti su base storica, e basati sui risultati delle indagini di customer satisfaction (utilizzo di totem finalizzati a rilevare la soddisfazione dello sportello polifunzionale tramite emoticons, gradimento/utilità del sito web, questionari di rilevazione grado di soddisfazione delle iniziative di carattere promozionale), del rispetto della Carta dei Servizi dell'Ente con la misurazione dei relativi standard per i diversi servizi al pubblico in essa definiti e dell'implementazione del progetto di qualità ISO 9001 dell'Ente.

La Relazione previsionale e programmatica relativa al 2017 ed adottata con delibera di Consiglio n.10 del 14/11/2016 ha mantenuto, in un'ottica di continuità, le priorità strategiche di intervento definite dal programma di mandato 2014-2018 garantendo la coerenza degli obiettivi strategici contenuti nel cruscotto 2017-2019 con quelli assegnati negli anni precedenti.

Anche per il triennio 2017-2019 la Camera ha provveduto alla redazione del «**Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio 2017-2019**», allegato al Bilancio di Previsione e redatto in conformità alle linee guida generali definite con D.P.C.M. del 18 settembre 2012. Il Piano PIRA, con valenza programmatica triennale, presenta gli obiettivi che l'amministrazione intende perseguire nel triennio di riferimento coerentemente con gli stessi programmi di Bilancio. Come per lo scorso anno, il PIRA della Camera di commercio di Pisa è costituito da una selezione di indicatori strategici del cruscotto di ente.

Con il ciclo della performance messo in atto dalla Camera di Commercio di Pisa si realizza, inoltre, l'integrazione degli strumenti e delle misure contenute **nel Piano Triennale di Prevenzione alla Corruzione**, che comprende al suo interno una sezione specifica sul Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. La rappresentazione del cruscotto di ente contenuta nel Piano della performance 2017-2019 e nel suo aggiornamento evidenzia le azioni di attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione, anche in tema di trasparenza, in modo da assicurare il collegamento richiesto tra il Programma e la mappa strategica dell'ente da cui prende avvio il ciclo della performance; similmente vengono anche evidenziati gli indicatori che sono stati selezionati per essere inclusi nel PIRA.

A tale riguardo l'OIV osserva la compiuta coerenza del Piano della Performance, sia in termini di metodologia che di contenuti, con il sistema di obiettivi ed indicatori definiti all'interno del PIRA.

Con riferimento, invece, alla coerenza degli obiettivi dell'amministrazione formulati nel Cruscotto e rappresentati nel Piano della performance con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto:

- rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione;
- specificità e misurabilità in termini concreti e chiari;
- idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- riferibilità ad un arco di tempo determinato;
- commisurazione ai valori di riferimento derivanti da *standard* definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione;
- correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

si rileva quanto segue:

Circa il primo punto, si prende atto, sulla base di quanto relazionato dal Segretario generale, del processo di definizione degli obiettivi con un appropriato coinvolgimento degli *stakeholder*: associazioni di categoria, imprese aderenti alle iniziative appena concluse, comitato delle associazioni dei consumatori, Comune capoluogo, altri enti locali, Regione, Toscana promozione, soggetti diversi del sistema camerale, dipendenti (*people satisfaction*), manifestazioni di interesse, strumenti formali e informali, condivisione di strumenti programmatori, indagini di *customer satisfaction*.

Gli obiettivi del cruscotto strategico, traducono i benefici attesi stabiliti dal Consiglio in relazione ad ogni programma strategico e alle risorse ad essi assegnate.

Gli obiettivi risultano essere specifici e misurabili e riferiti al periodo annuale (o infra annuale); la fissazione di target migliorativi rispetto ai risultati storici dell'ente, qualora realizzabili¹, agli indicatori sulla qualità erogata e percepita ed alle risultanze del monitoraggio del benchmarking di sistema, oltre che del rispetto della Carta dei Servizi dell'Ente, sono definiti in modo da assicurare il miglioramento dei servizi e degli interventi realizzati.

Nell'attuale contesto di profondi mutamenti legati alla sopracitata riforma camerale, che ha progressivamente ridotto le entrate da diritto annuale ed ha ridisegnato le competenze del sistema camerale, si rileva un rinnovato impegno dell'Ente camerale nella definizione degli obiettivi strategici, in quanto sono venute meno le condizioni di stazionarietà del sistema nonché dei consolidati equilibri economici, da sempre alla base della definizione dei target attesi mediante criteri di comparazione storica e di benchmarking, sulla base di rilevazioni strutturate di sistema a carattere nazionale riguardanti l'operatività delle Camere. Infatti, da un lato la Camera di Pisa ha dovuto rivedere l'entità e la diversa destinazione della propria attività promozionale e dall'altro ha rivolto l'attenzione sulla razionalizzazione ed ottimizzazione della spesa e sulla capacità di reperire risorse tramite forme alternative all'ormai dimezzato diritto annuale.

Resta comunque ferma l'attenzione alla qualità dei servizi resi e contenuti nella Carta dei Servizi, nonché alla soddisfazione dell'utenza monitorata tramite rilevazioni di *customer satisfaction* condotte sia tramite questionari che sul sito camerale.

La correlazione alle risorse disponibili è realizzata tramite un documento di programmazione operativa (Progetti ed Azioni) approvato dalla Giunta camerale ed è evidenziata nel Piano della performance.

¹ Ci si riferisce ai tagli progressivi del diritto annuale cui sono sottoposte le Camere di commercio a partire dall'anno 2015 che, traducendosi in un contenimento delle somme destinabili ad interventi economici, di fatto rendono difficilmente ipotizzabili e non realistici target migliorativi su base storica qualora questi si riferiscano alle iniziative di carattere promozionale.

Misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

Gli obiettivi contenuti nel Cruscotto di Ente, tramite un processo di cascading vengono declinati in obiettivi individuali dei dirigenti, in obiettivi di area e poi in obiettivi assegnati ai singoli servizi. Operativamente il sistema adottato dalla Camera di commercio di Pisa consiste in una cartella excel in cui sono contenuti vari file, uno per ciascun servizio, oltre a quello contenente gli obiettivi di Ente, dotati di un data base, che consentono contestualmente all'inserimento dei dati, l'aggiornamento sia degli indicatori operativi che di quelli strategici.

Tale sistema consente una visualizzazione sintetica del raggiungimento degli obiettivi ed un'efficace presentazione dei risultati sia in termini di monitoraggio interno che con rilevanza esterna, con rappresentazioni tramite dashboard contenuti nella relazione sulla performance.

La rilevazione dei dati, utili alla costruzione degli indicatori avviene periodicamente, con cadenza trimestrale (cfr All.1 sezione A) ed è a cura del Responsabile del Servizio che conserva documenti giustificativi del dato inserito nei fogli di rilevazione (data base), mettendoli anche a disposizione per verifiche e controlli.

Il Responsabile del Controllo di gestione verifica l'aggiornamento dei data base e la correttezza dei dati esposti e predispone dei report trimestrali sullo stato di avanzamento del cruscotto di Ente contenente gli obiettivi strategici, che sono periodicamente trasmessi alla Dirigenza ed allo stesso OIV, in cui sono evidenziate eventuali criticità al fine di consentirne il corretto monitoraggio e gli interventi di correzione previsti in fase di aggiornamento del budget direzionale.

I dati raccolti sono tutti rilevabili o mediante i software gestionali utilizzati (Oracle, CRM, LEGAL WORK ACT, PRIAMO, ecc.) o mediante evidenze, tra cui anche dei template compilati ai fini del rispetto degli standard di qualità e della Carta dei servizi, conservate in formato informatico o cartaceo.

La valutazione sui monitoraggi intermedi, così come realizzati nell'anno 2017, è conseguentemente positiva sia in termini di tempestività che di affidabilità, in quanto gli stessi hanno consentito di monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi strategici evidenziando e correggendo le criticità in corso d'anno.

Da rilevare inoltre che la Camera di commercio, tramite l'adesione ai progetti di benchmarking operativo e di rilevazione nazionale di Unioncamere, ha effettuato a partire dal 2013 un monitoraggio puntuale dei processi e del loro relativo impiego in termini di risorse umane e finanziarie, i cui risultati sono pubblicati nell'apposita sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale.

Novità attuata a partire dal 2014 riguarda l'adozione di una Carta dei servizi, iniziativa che ha preso avvio dalla certificazione di qualità ottenuta su alcuni servizi di carattere anagrafico certificativo e della regolazione del mercato e che è stata estesa, nell'anno 2016 anche ai servizi Registro delle imprese e Promozione e sviluppo delle imprese. Il grado di rispetto degli standard in esso contenuti costituisce uno specifico obiettivo strategico dell'Ente. Nel 2017 il traguardo raggiunto ha riguardato la transizione della certificazione alla norma ISO 9001:2015.

Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa

Il modello di misurazione utilizzato dall'amministrazione nel Piano della performance si

caratterizza per un'elevata **chiarezza** della definizione degli obiettivi e per un adeguato *cascading* per i diversi livelli organizzativi che consente di tradurre e dare attuazione agli obiettivi strategici coinvolgendo l'intera struttura organizzativa.

La dirigenza e le PO sono coinvolte nella definizione degli obiettivi strategici e il resto del personale partecipa all'individuazione degli ambiti di miglioramento e degli obiettivi più operativi. Tale coinvolgimento si rinnova anche in fase di monitoraggio e aggiustamento a luglio, pertanto l'Ente persegue un alto grado di **condivisione** della metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa.

Le rappresentazioni visuali della strategia (es. la mappa strategica) e i sistemi di reportistica (es. i cruscotti della *performance* con obiettivi, indicatori e *target*) sono elaborati per l'organo di indirizzo politico, per la Giunta, per il Segretario Generale e i dirigenti.

I vantaggi del sistema di Misurazione e valutazione sono evidenti per una gestione manageriale di un Ente. Apprezzabile l'attività dell'Ente in termini di continua ideazione di indicatori specifici in grado di cogliere le diverse esigenze dell'Ente (quali sono stati ad es. nel 2017 gli aspetti di carattere economico finanziario in termini di razionalizzazione dei costi, continuare a creare valore aggiunto e di valorizzazione del patrimonio dell'Ente).

La Camera di Commercio di Pisa realizza a partire dal 2011 l'indagine sulla soddisfazione del personale, utilizzando le linee guida ed i modelli predisposti dall'A.N.A.C. (fino al 2012 veniva utilizzato il "kit sul Benessere Organizzativo" predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica e messo a disposizione delle amministrazioni aderenti al programma ministeriale).

A fine 2017 il Servizio Risorse Umane ha realizzato, con riferimento all'anno 2017, l'indagine sul personale dipendente volta a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale". All'indagine ha partecipato il 91,23% dei dipendenti ed i risultati, confrontati con quelli delle due annualità precedenti² sono stati complessivamente positivi e riassumibili con un punteggio complessivo pari al 101% rispetto all'anno precedente.

Come previsto dall' art. 8, comma 1, lett. d), D.P.R. 9 maggio 2016, n. 105 l'OIV non è più coinvolto annualmente nella realizzazione di tali indagini sul personale dipendente, tuttavia esprime un apprezzamento sull'impegno dell'Ente nel monitorare con costanza lo stato di salute dell'organizzazione in merito al benessere del personale.

B. Performance individuale

Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target (cfr All.1 Sezione B)

Si segnala che il Sistema di Misurazione e valutazione della Camera di commercio di Pisa è stato aggiornato nel 2016 con delibera di Giunta n.78 del 28.7.2016, previa presa d'atto dell'OIV in data 28.04.2016, con modifiche riguardanti principalmente le caratteristiche del Sistema di valutazione individuale del Segretario Generale e dei dirigenti e del personale non dirigenziale.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti prevede due componenti: una legata alla realizzazione degli obiettivi assegnati con il cruscotto di ogni area dirigenziale, una legata alla valutazione dei comportamenti organizzativi, stabiliti in una scheda di valutazione compilata dal Segretario per i dirigenti e dalla giunta per il SG con il supporto dell'OIV.

² L'utilizzo della stessa metodologia già adottata nelle precedenti indagini relative agli anni 2013 e 2014 secondo le linee guida ed i modelli predisposti dall'A.N.A.C. nel maggio 2013, consente una confrontabilità dei risultati.

Con delibera di Giunta n 82 del 9/07/2015 è stato deciso di mantenere una proporzione tra peso attribuito al raggiungimento degli obiettivi assegnati, pari al 60%, (prima era il 70%) e quello connesso alla valutazione delle capacità professionali, pari al 40% (prima era il 30%).

Con riferimento alla valutazione del S.G. viene inoltre specificato che la valutazione dei risultati dell'attività formativa del Segretario generale di cui al DM 230/2012 siano integrati nella valutazione delle capacità professionali al punto 14 "Ampiezza di interessi", e che a tale capacità non possa essere attribuito un valore pari a 5/5, qualora il Segretario non abbia riportato una valutazione pari a 30/30 (o altra equivalente) nella formazione obbligatoria.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale del personale non dirigente prevede tre componenti, una legata al grado di raggiungimento degli obiettivi generali di Ente (peso 20%), una legata al raggiungimento degli obiettivi dell'unità organizzativa di appartenenza diretta (ufficio o individuali per le P.O.), peso 40%; infine, una terza legata alla valutazione da parte del dirigente di alcuni comportamenti organizzativi agiti dal singolo, che ha peso 40%.

Il sistema di Misurazione e Valutazione prevede che dal cruscotto strategico, affidato dalla Giunta alla responsabilità del SG, si individuino a cascata i cruscotti dei dirigenti, dei responsabili di PO e degli uffici.

Gli obiettivi individuali sono assegnati ai Dirigenti ed alle P.O. per i servizi di loro pertinenza, mentre negli altri casi gli obiettivi vengono attribuiti agli Uffici. Questo consente di sviluppare lo spirito di gruppo e la collaborazione tra i colleghi accomunati dalla gestione di alcune competenze, funzioni, progetti.

Gli obiettivi ai dirigenti sono assegnati insieme al budget entro la fine dell'anno precedente. Gli obiettivi alle P.O. e agli uffici sono definiti con un processo condiviso (riunioni di ufficio), sia nell'ambito del cascading dal cruscotto di ente, sia mediante l'integrazione con obiettivi operativi ulteriori e sono assegnati formalmente dai dirigenti alle P.O. e agli uffici entro il mese di marzo.

Misurazione e valutazione della *performance* individuale

La performance individuale legata al conseguimento degli obiettivi di Ente e di ufficio è misurata e monitorata nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa.

Per quanto riguarda la componente legata alla misurazione e valutazione dei comportamenti agiti singolarmente, sono stati definiti 4 comportamenti organizzativi attesi, specifici per il personale delle categorie A - B, C - D.

Per le categorie A e B le capacità professionali e le attitudini individuali sono Orientamento al cliente, Orientamento alla soluzione di problemi, Autonomia operativa, Accuratezza nel lavoro; per le categorie C e D sono valutati invece l'Orientamento al cliente, Proattività e spirito d'iniziativa, Flessibilità ed Autonomia operativa.

Il personale ascritto alla categoria D, titolare di posizione organizzativa, ha un ulteriore elemento di valutazione dato dalla "Capacità di motivare i collaboratori".

Ogni comportamento viene descritto nella scheda di valutazione secondo atteggiamenti, attitudini, ecc. diversificati per livello di congruità; a ciascun livello è attribuita una fascia di punteggio variabile ricompresa da 0 a 100.³

³ A questo proposito si informa che con delibera di Giunta n. 141 del 3/12/2015 è stato recepito l'adeguamento ai criteri di valutazione oggetto di contrattazione decentrata con i sindacati; pertanto a partire dalla valutazione effettuata nel 2016 sull'anno 2015 la scala di valutazione adottata è compresa tra 0 e 100.

Annualmente viene elaborata dal dirigente una valutazione su proposta della P.O.

I metodi di valutazione sono oggetto di una o più riunioni tra dirigenti e se del caso con le P.O per armonizzare i criteri di valutazione utilizzati al fine di una validazione finale.

Con riferimento al grado di condivisione del Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale, l'OIV prende atto dalla dichiarazione del Segretario Generale che non sono pervenute rimostranze formali, né attivate procedure di conciliazione.

Per quanto riguarda l'applicazione dei sistemi premiali, inerenti l'annualità 2017, si rimanda ad un successivo documento di monitoraggio sull'applicazione degli strumenti di valutazione della performance che sarà realizzato entro il 30 novembre e che sarà pubblicato nell'apposita sezione dell'Amministrazione trasparente relativa ai Controlli e rilevati sull'Amministrazione⁴.

Negli anni la Camera ha evidenziato comunque una buona capacità di differenziare la premialità: infatti per l'annualità 2016, erogata nell'anno 2017, si rileva che, con riferimento alla distribuzione del personale per classi di punteggio finale, il 40,98% del personale non dirigente rientra nella classe 100%-90% e il 59,02% nella classe 89%-60%, nessuno nella classe <60%, mentre con riferimento alla distribuzione del personale per classi di retribuzione di risultato/premio il 52,46% del personale non dirigente rientra nella classe 100%-90%, il 45,90% nella classe 89%-60% e l'1,59% nella classe <60%.

C. Processo di attuazione del ciclo della performance ed integrazione con il ciclo del bilancio (cfr. All.1 Sezione C)

Come già accennato in precedenza, esiste una coerenza tra programma pluriennale, Piano della performance, assegnazione obiettivi, rendicontazione e pubblicazione della Relazione sulla performance.

Con riferimento all'attività riguardante l'assegnazione degli obiettivi per l'anno 2017 si rileva che questa è avvenuta nelle prime settimane dell'anno per quanto riguarda la dirigenza (Delibera di Giunta n. 5 del 06/02/2015⁷e Determinazione S.G. n 49 dell'8/02/2017).

L'assegnazione ai servizi ed uffici è avvenuta entro il mese di febbraio (Vedi determinazioni del SG n. 67 del 23 febbraio 2017 per assegnazione obiettivi ai servizi ed agli uffici in staff al Segretario Generale, determinazioni del Dirigente Area gestione patrimoniale e finanziaria n 65 del 23 febbraio 2017 per assegnazione obiettivi ai servizi ed agli uffici dell'area, determinazione del Dirigente dell'Area Anagrafico certificativa e Regolazione del Mercato n 66 del 23 febbraio 2017 per assegnazione obiettivi ai servizi ed agli uffici dell'area). A questo proposito si ricorda che l'assegnazione formale degli obiettivi alle P.O. e agli uffici è la fase finale di un processo condiviso che si attua con incontri tra i dirigenti, le P.O. ed il responsabile del Servizio Programmazione e controllo oltre che con riunioni di ufficio.

Nel mese di settembre si è invece completato l'aggiornamento degli obiettivi ai servizi ed agli uffici a seguito dell'aggiornamento degli obiettivi strategici perfezionatosi con delibera di Giunta n. 67 del 25/07/2017 e degli obiettivi assegnati alla dirigente dell'area Gestione patrimonio e regolazione del mercato avvenuta con determina del S.G. n. 212 del 31/07/2017.

D. Infrastruttura di supporto

⁴ <http://www.pi.camcom.it/camera/4006/Altri-atti-OIV.html>

Il sistema per la raccolta e la rappresentazione dei dati, nonché per una rappresentazione per immagini dei risultati conseguiti è gestito tramite cartelle e fogli di lavoro evoluti di Microsoft Excel. Lo strumento impostato nel 2010 si presenta piuttosto semplice e flessibile, adeguato alle esigenze dell'ente ed oramai consolidato nell'utilizzo.

Con riferimento all'integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controlli interni si rileva che il processo decisionale adottato consente tale integrazione a partire dall'allocazione delle risorse sui programmi strategici decisa dal Consiglio nella RPP nel periodo ottobre novembre, che si riversa nel bilancio preventivo. Entro le prime settimane del nuovo anno con il budget direzionale le risorse sono assegnate ai dirigenti insieme ai cruscotti di area derivanti dal cascading ed entro marzo ha luogo l'assegnazione degli obiettivi alle P.O. e agli uffici indicando i progetti, le attività e le risorse disponibili. A metà anno, al termine del secondo monitoraggio del cruscotto e dell'utilizzo del budget, viene operato l'assestamento del bilancio preventivo (entro Luglio/Agosto) e se ritenuto opportuno del cruscotto di ente e dell'intero sistema di cascading. Il cruscotto di ente così come alcuni obiettivi operativi sono alimentati direttamente dai dati di budget e di consuntivo secondo le risultanze contabili.

Nella relazione al bilancio consuntivo sulla gestione e sui risultati raggiunti dopo l'analisi economico finanziaria, vi è la rendicontazione dei risultati raggiunti in relazione ai benefici attesi previsti dalla RPP con i programmi strategici. Si tratta di una misurazione ai fini interni, già prevista dal DPR 254/2005 per le Camere di Commercio quale strumento di controllo strategico sulla Relazione previsionale e programmatica che si compone di una prima parte che prende in esame i risultati economico finanziari del bilancio, di una seconda che presenta i risultati quali-quantitativi rispetto agli obiettivi assegnati della Relazione previsionale e programmatica e di una terza riguardante i risultati del P.I.R.A.

Maggiori informazioni di dettaglio, anche sull'interazione tra i vari sistemi, possono essere rilevate all'all.1 Sezione D.

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

Come previsto dall'art. 10 del D. Lgs. n. 33/2013, nella sua versione aggiornata dal d.lgs. 97/2016, nel 2017 l'Ente ha indicato in un'apposita sezione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione (PTPCT) i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, delle informazioni e dei dati ai sensi del decreto.

Il PTPCT in una stesura preventiva è stata trasmessa all'OIV per la sua revisione ed è stata approvata dalla Giunta camerale con delibera n. 6 del 06/02/2017.

Circa l'attuazione di quanto previsto dal Piano 2017-2019, si rileva che entro il 31/01/2018 (data indicata come scadenza) è stata pubblicata sul sito istituzionale la Relazione del RPC redatta secondo lo schema fornito dall'ANAC nello scorso dicembre e che prevede al suo interno una specifica sezione dedicata alla Trasparenza.

Tale relazione non ha evidenziato aspetti critici di attuazione, salvo rilevare il dispendio di risorse umane e materiali che il proliferare dei vari piani (trasparenza, performance, anticorruzione, razionalizzazione, ecc.) produce.

I fattori che hanno supportato l'attività del RPC indicati sono stati la programmazione delle attività, la definizione di ruoli e responsabilità, la presenza di regolamenti e strumenti di gestione dei processi (Certificazione Iso 9000), il controllo di gestione supportato dal benchmarking, l'automazione di molti

processi tramite software gestionali agevola moltissimo il controllo e prima ancora evita l'insorgere di situazioni di rischio.

La relazione, consultabile nell'apposita sezione del sito istituzionale, <http://www.pi.camcom.it/dettagli/3951/Relazione-del-Responsabile-della-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza.html> fornisce inoltre informazioni puntuali sui singoli aspetti indagati dall'A.N.A.C.

Nel dettaglio si rileva che il PTPC 2017-2019 adottato dalla Camera prevedeva in termini di trasparenza un obiettivo trasversale riguardante proprio l'aggiornamento della sezione "Amministrazione Trasparente" sulla base di quanto previsto.

Si segnala al riguardo che la Camera di commercio di Pisa, al fine di garantire la puntuale ed immediata pubblicazione dei dati, ha messo in atto un sistema di caricamento, in parte automatico, che, avvalendosi del supporto di Infocamere, consente di sfruttare gli automatismi informatici derivanti dai software in uso tramite un apposito contenitore denominato "Pubblicamera" ed in parte manuale, assegnandone le responsabilità ai vari uffici competenti. Il dato definitivo riguardante il grado di aggiornamento della sezione Amministrazione trasparente sarà inserito nella Relazione sulla Performance 2017.

L'OIV esprime un giudizio complessivo di adeguatezza sia sui contenuti del Piano 2017 che per la sua attuazione e fa presente che nel 2017 ha provveduto ad effettuare i monitoraggi con relative attestazioni che sono pubblicati sul sito camerale, entro il termine del 31.03.2017 il controllo sulla griglia predisposta dall'ANAC a seguito delle modifiche introdotte nella sezione Amministrazione trasparente, rilasciando apposita attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla delibera ANAC n. 236/2017. Inoltre, in conformità alle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 141/2018 è stata resa in data 17/04 l'attestazione riguardante la verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati nell'Allegato 2.1 – Griglia di rilevazione al 31 marzo 2018 della delibera n. 141/2018, pubblicata sul sito camerale congiuntamente alla scheda di sintesi ed alla griglia stessa.

Si segnala nell'ambito di un progetto di sistema coordinato da Si.camera sono stati realizzati dei report informativi sullo stato dell'arte degli obblighi della Camera di commercio, in conformità alla normativa vigente in materia di trasparenza e alle disposizioni ANAC. Tale ricognizione per la Camera di commercio di Pisa, ha avuto luogo alla data del 30 settembre ed ha evidenziato un eccellente livello di trasparenza, raggiungendo un punteggio medio pari a 98%.

Per informazioni di maggior dettaglio riguardanti i sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati, il modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio, il monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV ed i sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente" si rimanda all'Allegato 1 Sezione E che è stato compilato avvalendosi del supporto del Responsabile della trasparenza

F. Definizione e gestione di *standard* di qualità

Nell'anno 2017 la Camera di Commercio di Pisa dopo aver completato il suo percorso di certificazione di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008 nelle sue due sedi di Pisa e di Santa Croce ha aggiunto un nuovo step ottenendo la transizione della propria certificazione alla nuova ISO 9001:2015.

I servizi attualmente certificati dall'Organismo di certificazione DNV-GL sono:

- Dispositivi di firma digitale
- Certificati e visure, elenchi, copie di atti
- Certificati di origine e a valere per l'estero
- Elenco Protesti
- Qualificazione mediatori
- Tutela Marchi e Brevetti
- Conciliazione e mediazione
- Sanzioni amministrative
- Verifica di strumenti di misura e requisiti sui marchi
- Tenuta RI, REA e Albo artigiani
- Promozione territorio ed imprese

Si ricorda che tale impegno in tema di certificazione di qualità ha portato all'adozione nel 2013 di una Carta dei Servizi dell'Ente, documento con cui la Camera ha deciso di assumere un impegno visibile e concreto con i propri utenti. Con l'adozione della Carta dei Servizi sono stati previsti degli standard specifici; per esempio per il Servizio Registro Imprese indicatori sulla percentuale di pratiche telematiche evase entro 4 giorni, per il servizio Risorse Economiche e Finanziarie e per il Servizio Provveditorato la percentuale di fatture pagate entro 50 giorni e per i servizi che gestiscono contributi la conclusione delle istruttorie entro i tempi previsti dagli specifici bandi. Annualmente il rispetto degli standard inseriti nella Carta dei servizi è oggetto di monitoraggio anche mediante l'adozione di specifici indicatori sia nel cruscotto di Ente che negli obiettivi ai servizi ed agli uffici.

Si rimanda all'Allegato 1 Sezione F per ulteriori approfondimenti.

G. Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Con riferimento all'efficacia delle azioni poste in essere dall'amministrazione, si rileva che pur essendo ancora in corso le attività di rilevazione e rendicontazione di alcuni dati di natura contabile, nel complesso l'Ente ad oggi presenta un soddisfacente grado di raggiungimento degli obiettivi. Il sistema impiegato, basato sulla BSC e sulla possibilità di porre in essere eventuali interventi correttivi in fase di aggiornamento del budget, consente di tradurre in benefici le attese del Consiglio camerale in ordine all'attuazione dei programmi.

L'OIV ritiene che nel 2017 si è pervenuti ad un maggiore affinamento degli strumenti di misurazione tendendo ad una sempre maggiore integrazione tra Obiettivi strategici di Ente, indicatori provenienti dalla compliance alla Carta dei servizi, standard contenuti nel Sistema gestione qualità ed indicatori previsti dal PTPCT. Inoltre tramite gli strumenti di benchmarking messi in atto a livello nazionale si è pervenuti ad un sempre maggiore affinamento del sistema di monitoraggio dei processi in termini di costo.

H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

L'attività di monitoraggio condotta dall'OIV ha riguardato un'analisi a 360 gradi degli adempimenti realizzati dalla Camera di Commercio di Pisa in tema di ciclo della performance, sia per quanto riguarda l'adozione dei piani della performance e del sistema di misurazione e valutazione, che con riferimento alla normativa sulla trasparenza.

Nel dettaglio l'Organismo ha rilevato le principali attività realizzate:

- partendo dalla Relazione Previsionale e Programmatica per il 2017 delineata dal Consiglio nel novembre 2016, la Giunta ha affidato a cascata, dal Segretario generale fino agli uffici, un sistema di obiettivi e target attesi che, ordinati secondo le quattro prospettive della Balanced Score Card, traducono in risultati misurabili i benefici raggiunti con i diversi progetti ;
- approvazione da parte della Giunta del Piano della performance 2017-2019 e successivo aggiornamento nel mese di settembre;
- validazione OIV della Relazione sulla performance riguardante l'anno 2016 emessa in data 15 giugno 2017;
- la Camera di Commercio ha inoltre adottato il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019
- tutti questi documenti sono pubblicati nel sito camerale nelle specifiche sezioni dell'Amministrazione trasparente
- ai fini dell'assolvimento degli obblighi di pubblicazione 2017 l'OIV ha svolto l'attività di vigilanza di cui alle rispettive Delibere n. 236/2017, n. 1310/2016 e n. 141/2018 emettendo specifiche attestazioni.
- l'Organismo ha attestato la coerenza dei parametri contenuti nel cruscotto degli obiettivi dell'ente e i cruscotti del Segretario Generale e dei dirigenti per l'anno 2017 con i programmi della Relazione Previsionale Programmatica e idonei a supportare il processo di misurazione della performance ai sensi dell'articolo 8, co. 4, del DPR 254/2005.
- L'attività di monitoraggio e verifica sull'Ente ha avuto luogo nel corso di 2 incontri realizzatisi nel corso del 2017, oltre che tramite lo scambio di comunicazioni ed informazioni tramite posta elettronica.

Con l'approvazione del Bilancio consuntivo si potrà completare la rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e dunque si potrà procedere con la validazione della Relazione sulla Performance ed il supporto agli Organi di indirizzo nel processo di valutazione del Segretario Generale, che chiuderà la verifica per l'anno 2017.

Proposte di miglioramento del sistema di valutazione

Come si rileva dalla Relazione, il metodo complessivo come introdotto dal D.Lgs 150/2009 è stato rispettato e non sono state evidenziate criticità. Si apprezza infatti l'ottimo grado di maturità del sistema di pianificazione e controllo, consolidato e interiorizzato grazie in particolare all'attenzione dimostrata e al costante impegno dei vertici e della struttura dedicata al controllo di gestione. Si invita pertanto l'amministrazione a proseguire il cammino virtuoso intrapreso al fine di mantenere, e dove possibile migliorare, il livello di performance raggiunto in tema di ciclo di gestione della performance.

Allegati

Allegato 1 estratto dalla Delibera Civit 23/2013

Data 28/05/2017

Firmato

Dott.ssa Barbara Daidone

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della *performance* precedente.

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti¹.

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input checked="" type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input checked="" type="checkbox"/> X Altro OIV _____			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input checked="" type="checkbox"/> X Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ 1	_ _ 1	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ _ 1	_ _ 1	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	5_ 8_	5_ 8_	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%

¹ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Non dirigenti	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
C. Processo di attuazione del ciclo della <i>performance</i> Struttura Tecnica Permanente (STP)			
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?			(valore assoluto) _ _ 1
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?			(valore assoluto) _ _ 1
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?			_ _ _
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?			_ _ _
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:			
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ²)			_ _ _ _ 6.123
Costo di eventuali consulenze			_ _ _ _ _ _ _ _
Altri costi diretti annui			_ _ _ _ _ _ _ _
Costi generali annui imputati alla STP			_ _ _ _ _ _ _ _
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)			<input checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

² Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ * 30% = 9.000€).

**D. Infrastruttura di supporto
Sistemi Informativi e Sistemi Informatici**

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	[]1		
N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.			
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input checked="" type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____		
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità? Sistema di contabilità generale Sistema di contabilità analitica Protocollo informatico Service personale del Tesoro (SPT) Sistema informatico di gestione del personale Altro sistema, _Applicativi Infocamere Altro sistema _____ Altro sistema, _____	Automatica	Manuale	Nessuna
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità? Sistema informatico di Controllo strategico Altro sistema, Sistema gestione qualità _____ Altro sistema, _Sistema di valutazione del personale	Automatica	Manuale	Nessuna
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	Obiettivo: Continuare a creare valore aggiunto Indicatore: Contributi per progetti promozionali + proventi da gestione di beni e servizi/Costi per interventi economici	
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 pubblicazione³

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁴ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

³ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁴ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Trasmissione CV dei dirigenti a) soggetto: Dipartimento Funzione Pubblica; b) modalità di trasmissione: inserimento manuale sul portale Perla PA; c) frequenza della trasmissione: all'occorrenza</p>
<p>Incarichi conferiti autorizzati dipendenti e ai</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Trasmissione incarichi a dipendenti camerali Specificare: a) soggetto: Dipartimento Funzione Pubblica; b) modalità di trasmissione: inserimento manuale dentro portale Perla PA del Dipartimento Funzione Pubblica; c) frequenza della trasmissione: tempestivo entro 15 gg. dal conferimento dell'incarico o autorizzazione</p> <p>(PERLA PA è un sistema integrato che unifica la gestione degli adempimenti)</p>

				previsti (GEDAP, GEPAS, CONSOC, ANAGRAFE DELLE PRESTAZIONI, ASSENZE PA, ecc.) a carico delle amministrazioni pubbliche dalle normative vigenti in materia di comunicazione di dati statistici e di monitoraggio)
Bandi di concorso	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Trasmissione di bandi di concorso con allegati Specificare: a) soggetto: a G.U., CNEL, varie amm.ni, LavoroPA; b) modalità di trasmissione: tramite e-mail per la pubblicazione; c) frequenza della trasmissione: tempestivo dopo indizione bando tramite determinazione del S.G.
Tipologia Procedimenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

Bandi di gara e contratti	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Trasmissione di tabelle riassuntive dei dati pubblicati ai sensi della legge 190/12 riferiti agli anni precedenti Specificare: a) soggetto: A.N.A.C.; b) modalità di trasmissione: trasmissione digitale; c) frequenza della trasmissione: entro il 31 gennaio di ogni anno
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Organigramma navigabile in formato aperto	_____	_____
Consulenti e collaboratori	Utilizzo di Pubblicamera e pubblicazione nel sito, sezione Amministrazione Trasparente. Visibilità totale	_____	_____

Dirigenti	File in formato aperto inseriti nel sito, sezione Amministrazione Trasparente. Utilizzo di Pubblicamere Visibilità totale		
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	File in formato aperto inseriti nel sito, sezione Amministrazione Trasparente. Visibilità totale		
Bandi di concorso	File inseriti nel sito, sezione Amministrazione Trasparente. Visibilità totale.		
Tipologia Procedimenti	File inserito nel sito, sezione Amministrazione Trasparente. Visibilità totale.		
Bandi di gara e contratti	Modello di Pubblicamere pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente Visibilità totale.		
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Modello di Pubblicamere pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente Visibilità totale.		

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	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	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	_Direzione_ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	Pubblicazione dell'informazione mancante_____ _____ _____ _____ _____

Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

	Presenza	Note
	Si/No	
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	si	
Sistemi per verificare se l’utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell’ambito della sezione	si	
Sistemi per verificare se l’utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	si	
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	si	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	si	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	si	

Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	si	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	no	Non ne risultano pervenute nel 2016
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No	
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No	
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input checked="" type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	

Guida alla compilazione della Sezione 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 della Relazione sul funzionamento del Sistema

Premessa

Il questionario riportato nella sezione **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** mira a ottenere le informazioni richieste anche con riferimento alle strutture periferiche e ai corpi, laddove presenti.

A tal fine, per “strutture periferiche” si intendono gli uffici delle amministrazioni centrali che sono dislocati sul territorio, a livello regionale e provinciale.

Per “corpi” si intendono formazioni composte da personale civile o militare organizzate gerarchicamente ed operanti nell'ambito dei Ministeri dell'Interno, della Difesa, della Giustizia, delle Politiche agricole e forestali, delle Infrastrutture e dei trasporti.

Considerata la complessità delle strutture periferiche e dei corpi, gli OIV possono compilare il questionario anche con riferimento a un campione selezionato di articolazioni organizzative, specificando tuttavia i criteri di campionamento e indicando le singole strutture selezionate.

E.1.a Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

Questa sezione del questionario è dedicata ai flussi informativi che conducono le informazioni dalle basi dati, in cui sono archiviate, al sito istituzionale, in cui sono pubblicate.

In riga è riportata una selezione di specifici obblighi di pubblicazione.

In colonna, invece, sono riportate le diverse fasi in cui si snoda la pubblicazione dei dati.

Nello specifico, per “Disponibilità del dato” si intende la modalità, cartacea o digitale, in cui sono archiviate le informazioni. In caso di archiviazione digitale, gli OIV specificano se essa sia centralizzata in unica base dati oppure frammentata in una pluralità di banche dati relative alle singole strutture cui i dati fanno riferimento.

Per “Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione” si intende la modalità in cui le informazioni transitano dall'archivio al soggetto che provvede a pubblicarle sul sito istituzionale.

La “Pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente” è riferita alle modalità in cui il soggetto responsabile della pubblicazione effettua l'inserimento dei dati sul sito istituzionale. Sono individuate diverse alternative di risposta quali: inserimento manuale privo del supporto di una banca dati; connessione diretta o attraverso link alla banca dati in cui sono archiviate le informazioni; creazione di una banca dati finalizzata alla pubblicazione in cui confluiscono le informazioni contenute nelle banche dati d'archivio; estrazione delle informazioni attraverso interrogazione (*query*) della banca dati d'archivio.

La “Trasmissione ad altri soggetti” fa riferimento, invece, alla disponibilità dei dati presso archivi gestiti da altri soggetti (ad esempio, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Corte dei Conti) cui le amministrazioni trasmettono le informazioni. Gli OIV specificano a quale soggetto è trasmesso il dato, con quale modalità (ad esempio, email, caricamento su portale) e con quale frequenza (tempestiva, mensile, trimestrale, semestrale, annuale, altro).

E.1.b Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

Questa sezione è dedicata alle informazioni aggiuntive con riferimento ai flussi informativi che regolano la pubblicazione dei dati.

La colonna “Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati” fa riferimento agli attori che possono accedere agli archivi da cui sono prelevati i dati pubblicati sul sito istituzionale. Il grado di apertura può variare da un grado molto basso, quando ad accedere agli archivi è il solo responsabile della pubblicazione, a un grado molto elevato, quando ad accedere agli archivi sono i cittadini grazie al rilascio sul sito istituzionale di *open data*. Gli OIV elencano tutti i diversi soggetti che possono accedere alle banche dati in cui sono archiviate le informazioni.

La colonna “Basi dati non utilizzate per la pubblicazione” fa riferimento a eventuali basi dati che potrebbero fornire informazioni utili a migliorare la qualità dei dati pubblicati (ad esempio, rendendo più tempestivo l’aggiornamento oppure accrescendo la completezza dei dati) da cui però è impossibile prelevare informazioni da pubblicare a causa di particolari ostacoli di carattere tecnologico (ad esempio, disomogeneità dei formati di archiviazione) e/o burocratico (ad esempio, vincoli di *privacy*, rigidità del riparto delle competenze).

La colonna “Pubblicazione in sezioni diverse da Amministrazione Trasparente” fa riferimento al mancato adempimento relativo alla pubblicazione dei dati obbligatori nell’apposita sezione dedicata prevista dal D.Lgs. n. 33/2013. E’ frequente, infatti, la pubblicazione dei dati obbligatori in sezioni del sito istituzionale diverse da quella appositamente dedicata prevista dalle norme in materia di trasparenza. Gli OIV indicano per quali dati ciò avviene e quali sono le ragioni della pubblicazione in altra sezione.

E.2 Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

Questa sezione è dedicata al modello organizzativo, vale a dire alla ripartizione delle competenze tra i diversi attori che concorrono alla pubblicazione dei dati obbligatori e alla verifica della correttezza di tale pubblicazione.

Gli attori del sistema di pubblicazione dei dati sono riportati in riga.

In colonna, invece, sono riportate le diverse attività in cui si articola il processo di pubblicazione:

- la raccolta dei dati, quale individuazione ed estrazione dei dati dagli archivi;
- invio dei dati al responsabile della pubblicazione, quale trasmissione delle informazioni estratte dagli archivi al soggetto che si occupa di effettuare il caricamento sul sito istituzionale;
- pubblicazione dei dati online, quale caricamento delle informazioni sul sito istituzionale;
- supervisione e coordinamento dell’attività di pubblicazione dei dati, quale funzione di impulso e indirizzo svolta dal soggetto che funge da raccordo tra le diverse competenze;
- monitoraggio, quale attività di controllo ordinario dell’avvenuta pubblicazione dei dati e della rispondenza ai criteri di qualità delle informazioni. Esso è condotto da un soggetto o da una struttura dell’amministrazione e, pertanto, si distingue dall’attività di monitoraggio indipendente svolta dall’OIV.

E.3 Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall’OIV

Questa sezione è dedicata all’articolazione del sistema di monitoraggio indipendente svolto dagli OIV.

In colonna sono riportate diverse caratteristiche del sistema quali:

- l'oggetto del monitoraggio, che si articola in *compliance* (avvenuta pubblicazione dei dati) e qualità della pubblicazione secondo i criteri di completezza, aggiornamento e apertura del formato;
- le modalità del monitoraggio, che può articolarsi attraverso una verifica indiretta effettuata attraverso colloqui oppure attraverso una verifica diretta eseguita mediante navigazione del sito oppure attraverso un supporto informatico (ad esempio, con sistemi analoghi al programma *spider* impiegato dalla "Bussola della trasparenza");
- l'estensione del monitoraggio;
- la frequenza del monitoraggio;
- i soggetti cui sono comunicati gli esiti del monitoraggio;
- le azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio, vale a dire gli interventi che vengono definiti per colmare il deficit di adempimento degli obblighi di pubblicazione rilevato dal monitoraggio.

E.4 Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"

Questa sezione è dedicata ai sistemi per la rilevazione del livello di utilizzazione e utilità dei dati pubblicati nonché di eventuali reclami su ritardi e inadempienze e proposte di miglioramento da parte dei cittadini.

Le prime sei righe sono dedicate al sistema per la rilevazione quantitativa degli accessi al sito da parte dei cittadini quale indicatore del livello di interesse dei cittadini per i dati pubblicati.

La riga successiva è dedicata al sistema per la rilevazione qualitativa del livello di utilità dei dati percepita dai cittadini in base alla qualità della loro pubblicazione. E' presumibile, infatti, che informazioni avvertite come incomplete, poco aggiornate e dal formato non aperto risultino poco utili per gli utenti.

Le due righe successive fanno riferimento al sistema per la raccolta del feedback dei cittadini in relazione a segnalazioni di ritardi e inadempienze nonché di proposte per il miglioramento della sezione "Amministrazione Trasparente".

La penultima riga, invece, riguarda la pubblicazione sul sito dei risultati aggregati della rilevazione quantitativa degli accessi alla sezione (ad esempio, numero di accessi in un anno).

L'ultima riga, infine, concerne gli interventi di miglioramento della sezione intrapresi sulla base delle segnalazioni e delle proposte provenienti dai cittadini.