



AGENZIA PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO – REGIONE PUGLIA

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE,
TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI**

(ART. 14, COMMA 4, LETTERA A) DEL D. LGS. N. 150/2009)

Aprile 2020

INDICE

Premessa	3
1. Performance organizzativa	4
2. Performance individuale	5
3. Processo di attuazione del ciclo della performance	6
4. Infrastruttura di supporto	7
5. 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	8
6. Definizione e gestione degli standard di qualità	9
7. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione.....	9
8. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV	10
Proposte di miglioramento.....	10
Allegato 1: "Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente"	
Allegato 2: "Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso"	
Allegato 3: "Il monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi, relativo al ciclo della performance precedente"	

Premessa

La presente Relazione è stata curata dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dell'Agenzia per il diritto allo studio universitario della Regione Puglia, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) del d.lgs. n. 150/2009, assumendo come parametro di riferimento la delibera CIVIT-ANAC n. 23/2013. Come noto, l'attuale OIV (2020-2022) si è insediato in data 25/02/2020.

L'OIV si è avvalso della collaborazione della Direzione Generale e del servizio "Anticorruzione, trasparenza e performance" in staff alla Direzione Generale per la compilazione delle *schede di monitoraggio* allegate (Delibera CIVIT-ANAC n. 23/2013, Allegato 1, "*Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente*", Allegato 2, "*Il monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso*", Allegato 3, "*Il monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi, relativo al ciclo della performance precedente*").

La Relazione ha la finalità di favorire un graduale processo di miglioramento e, mediante essa, l'OIV riferisce sul funzionamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) dell'annualità precedente 2019 evidenziando criticità e punti di forza del sistema, con particolare attenzione ai risultati ottenuti, alle problematiche tuttora esistenti e alle proposte in base alle quali, in prospettiva, occorrerà orientare l'azione per sviluppare ed integrare ulteriormente il SMVP al fine di garantire la correttezza e completezza dei processi di misurazione e valutazione della performance.

Vista la finalità della Relazione e data la citata prospettiva risulta, altresì, opportuno dare specifica evidenza anche di eventuali criticità e miglioramenti concernenti il Ciclo avviatosi con l'ultimo Piano adottato (2020-2022).

Il SMVP in vigore è stato modificato e integrato con deliberazione del Consiglio di amministrazione n. 4 del 31 gennaio 2020.

Il processo di integrazione del nuovo SMVP, che ha inoltre accolto indicazioni fatte pervenire dall'OIV, è seguito ai precedenti aggiornamenti che, grazie alla collaborazione della Struttura di supporto, della Direzione e dei Dirigenti, nell'ottica di un processo di miglioramento, ha consentito di pervenire ad una formulazione del Sistema che complessivamente rispecchia le intenzioni dei legislatori nazionale e regionale, nonché le linee guida operative successivamente emanate dal Dipartimento Funzione Pubblica, tenendo conto delle modifiche intervenute in merito al d.lgs. n. 150/2009.

Il Sistema di **valutazione** risulta, nel complesso, adeguato all'articolazione dimensionale ed organizzativa dell'Agenzia.

Sussistono, invero, delle aree di miglioramento in riferimento alle quali saranno esplicitate alcune proposte da parte dell'OIV nel prosieguo della presente Relazione e nel corso dell'anno, al fine di consentire agli Organi di Indirizzo di poter effettuare le valutazioni del caso e, se lo riterranno opportuno, introdurre le conseguenti modifiche al SMVP e in tema di Controlli interni.

Si ritiene di poter complessivamente esprimere un giudizio di adeguatezza in tema di **integrità e trasparenza**, anche in considerazione della cura riscontrata in tema di aggiornamento della Sezione Amministrazione Trasparente e dell'importanza dei monitoraggi trimestrali in materia effettuati dal RPCT che consentono, se del caso, di adottare con tempestività le dovute azioni correttive.

1. Performance organizzativa

Il SMVP dell’Agenzia, adottato con apposito provvedimento del Consiglio di Amministrazione ai sensi del citato articolo 7, comma 1 del d.lgs. n. 150 del 2009, definisce la *performance organizzativa* collegandola all’efficienza nella gestione delle risorse finanziarie e dei procedimenti amministrativi.

Ai sensi della L.R. n. 1/2011. art. 3, comma 3, il SMVP prevede un “livello di raccordo” tra performance organizzativa e performance individuale: la *performance operativa*, collegata agli obiettivi operativi annuali assegnati al personale dell’Agenzia.

Il SMVP attribuisce alla performance organizzativa dei dirigenti e del personale responsabile di una unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità un peso prevalente (60%) nella valutazione complessiva.

Il Piano della performance individua gli obiettivi strategici ed operativi e definisce gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori, target e pesi.

L’assegnazione degli obiettivi strutturati nel Piano della Performance avviene ad inizio di ogni anno e comunque in un processo cosiddetto “a cascata”:

- per il Direttore Generale, dal Consiglio di Amministrazione sulla base degli indirizzi strategici regionali sul diritto allo studio e indicati nel Piano della Performance;
- per i Dirigenti, da parte del Direttore Generale;
- per le Alte Professionalità e le Posizioni Organizzative, da parte del Direttore Generale e dai Dirigenti in base alla struttura di appartenenza;
- per il personale di categoria B, C e D dal rispettivo Dirigente, con il supporto delle Alte Professionalità e delle Posizioni Organizzative.

All’ambito di misurazione e valutazione della performance organizzativa è collegato il rispetto dei principi di pari opportunità e contrasto di qualsiasi forma di discriminazione (art. 8, comma 1, lettera h) del d.lgs. n. 150/2009 e art. 3 della Legge Regionale n.1/2011), per quanto concerne i quali si ritiene possano esserci dei margini di miglioramento nella traduzione nell’ambito della performance.

La *scheda di monitoraggio* sull’assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso è allegata alla presente Relazione (Allegato 2).

Nel complesso, per l’annualità 2019, la fase di definizione degli obiettivi, i monitoraggi in corso d’anno e la fase di chiusura del Ciclo relativa alla valutazione finale dei risultati risultano ben articolate e le tempistiche congrue.

Il processo di definizione degli obiettivi e le caratteristiche degli stessi risultano complessivamente improntati ai requisiti metodologici definiti dall’art. 5 del D.Lgs. n.150/2009, anche se sussistono dei margini di miglioramento.

La scheda di misurazione sull’adeguatezza dei monitoraggi intermedi posti in essere dall’amministrazione e la qualità dei dati utilizzati relativa al Ciclo della performance 2019 è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione A). A tal proposito ritengono adeguate: la frequenza, la modalità (Conferenza di Direzione periodica) e la correlazione tra criticità rilevate nei monitoraggi e la conseguente modifica degli obiettivi pianificati ad inizio anno. Potrebbe essere ritenuto migliorativo, ai fini del processo gestionale complessivo e della relativa necessità di informazione, prevedere una sintetica reportistica da indirizzare anche all’Organo amministrativo.

2. Performance individuale

Il SMVP dell’Agenzia, adottato con apposito provvedimento del Consiglio di Amministrazione ai sensi del citato articolo 7, comma 1 del d.lgs. n. 150 del 2009, definisce la *performance individuale* collegandola al contributo delle persone che operano nell’amministrazione in termini di competenze, capacità e abilità. Nelle schede di valutazione tali elementi vengono raccolti in sottosezioni declinate in relazione al ruolo ricoperto (Dirigente, A.P. o P.O., dipendente di categoria B, C, D).

A ciascuna sottosezione viene attribuito un punteggio da 0 a 100 che, ponderato secondo le modalità indicate nella scheda di valutazione corrispondente a ciascun ruolo ricoperto, andranno a comporre la valutazione complessiva.

Ai sensi della L.R. n. 1/2011. art. 3, comma 3, il SMVP prevede un “livello di raccordo” tra performance individuale e performance organizzativa: la *performance operativa*, collegata agli obiettivi operativi annuali assegnati al personale dell’Agenzia.

In considerazione del predetto livello, il processo di valutazione inerente alla *performance individuale* risulta complessivamente ben articolato e ben collocato all’interno della valutazione complessiva e della tempistica del processo valutativo. Si ritiene di poter evidenziare la presenza di lievi margini di miglioramento, anche legati ai processi formativi e ai piani di miglioramento individuali (*infra*).

Il SMVP in vigore nell’annualità 2019, in conformità all’art. 6 comma 1 lett. d) della L.R. 1/2011, prevedeva le seguenti fasi:

- entro il 28 febbraio l’OIV valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi della performance operativa sulla base delle relazioni formalizzate dal Direttore Generale e dai Dirigenti dei Settori e delle Sedi territoriali;
- il Direttore Generale, sulla scorta delle indicazioni fornite dall’OIV, determina la valutazione della performance operativa e completa la valutazione della performance individuale ed organizzativa con l’indicazione della valutazione finale entro il mese di marzo;
- il Direttore Generale ed i Dirigenti, per quanto di loro competenza, valutano la performance operativa, individuale ed organizzativa delle Alte Professionalità e delle Posizioni organizzative entro il mese di febbraio;
- la valutazione dei dipendenti di categoria B, C e D viene effettuata nel mese di febbraio dai Dirigenti responsabili dei Settori/Sedi territoriali con il supporto delle P.O. e delle A.P.;
- il Consiglio di Amministrazione sulla scorta delle indicazioni fornite dall’OIV, determina la valutazione della performance operativa e completa la valutazione della performance individuale ed organizzativa del Direttore Generale con l’indicazione della valutazione finale entro il 30 aprile.

Al momento della redazione della presente Relazione il processo di Valutazione relativo al Ciclo 2019 non si è ancora concluso, pertanto non risulta possibile analizzarne il completo svolgimento, l’adeguatezza delle modalità di comunicazione e l’esito, in termini di differenziazione dei giudizi, elemento, quest’ultimo, che l’OIV ritiene comunque opportuno sottolineare anche in questa sede con riferimento all’importanza della sua piena realizzazione nel processo di valutazione in corso e nei processi futuri.

Si riferisce circa la presenza, al momento, di n. 1 richiesta di revisione della valutazione da parte di un dipendente indirizzata al Dirigente del proprio settore di riferimento e all’OIV.

La scheda di valutazione dell’adeguatezza delle modalità di assegnazione degli obiettivi e della coerenza con le disposizioni del Sistema è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione B) e mette in evidenza come il processo di assegnazione degli obiettivi sia stato coerente con quanto previsto dal SMVP.

L'OIV ha determinato la valutazione circa il grado di raggiungimento degli obiettivi della performance operativa 2019 sulla base delle relazioni depositate dai Dirigenti e dal Direttore Generale, dell'esito dei colloqui svolti nel corso della mattinata del 17/03/2020, della documentazione e delle notizie comunque acquisite sia a mezzo mail dagli uffici che a mezzo consultazione diretta sul portale istituzionale dell'Agenzia.

La scheda di monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi, relativo al Ciclo della performance 2019, è allegata alla presente Relazione (Allegato 3) ed è da considerarsi *provvisoria* (il monitoraggio definitivo sarà effettuato entro il 30/11/2020).

3. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il Ciclo della Performance 2019 è stato avviato con il Piano della Performance adottato dal Consiglio di Amministrazione con la deliberazione n. 1 del 31 gennaio 2019. Il Piano è stato successivamente aggiornato con la deliberazione n. 39 del 27 settembre 2019 dal Consiglio di Amministrazione, in esito alle risultanze della "Relazione di monitoraggio sull'avvio del ciclo della performance 2019 dell'ADISU Puglia" e del monitoraggio e verifica intermedia degli obiettivi al 30 giugno 2019 di cui al punto 6.2 del SMVP, formulate dalla conferenza di Direzione nella seduta del 18 luglio 2019 e dall'OIV precedentemente in carica nelle sedute del 30 aprile e del 12 settembre 2019.

Il SMVP assegna al Direttore Generale e ai Dirigenti il compito di effettuare il monitoraggio costante sull'andamento della performance organizzativa di propria competenza, al fine di segnalare con tempestività all'OIV eventuali criticità emerse.

Il SMVP prevede inoltre la programmazione entro il 31 luglio di una Conferenza di Direzione per il monitoraggio intermedio (semestrale) degli obiettivi programmati.

In base ai risultati del monitoraggio l'OIV, sentiti il Direttore Generale ed i Dirigenti, può proporre al Consiglio di Amministrazione la variazione degli obiettivi entro il 30 settembre.

Si ritiene che il funzionamento del processo di misurazione e valutazione, con riferimento alle fasi e alle tempistiche previste dal SMVP, nonché al rispetto delle stesse ed ai soggetti coinvolti nel processo stesso, sia da valutare positivamente.

Nell'ottica del coordinamento espressamente previsto nel Piano Nazionale Anticorruzione (PNA), il Piano della Performance è integrato alla Programmazione in tema di prevenzione della corruzione, di trasparenza e di integrità, come si evince anche nella declinazione degli obiettivi strategici ed operativi della macroarea "Anticorruzione e trasparenza" del Piano della Performance.

Fermi restando i margini di miglioramento in termini di integrazione tra Ciclo di Performance e Ciclo di Bilancio (*infra*), si rileva che il Piano della Performance è integrato con la Programmazione economico-finanziaria tramite la declinazione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.), che rappresenta la correlazione tra obiettivi, attività e risorse disponibili e costituisce lo strumento cardine del processo di assegnazione degli obiettivi e delle risorse deputate al loro raggiungimento.

Il processo di attuazione del Ciclo della performance nel corso dell'annualità 2019 è stato svolto, per quanto concerne le fasi dei monitoraggi intermedi e dei connessi adempimenti, dall'OIV precedentemente in carica e, per quanto concerne la fase di valutazione, dall'OIV attualmente in carica che si è insediato nel corso del Ciclo 2019, in data 25/02/2020. Molto importante, ai fini del buon funzionamento del processo, la presenza di una Struttura Tecnica Permanente di supporto ed il sostegno delle unità di personale preposte al supporto segretariale (il Servizio "Anticorruzione, trasparenza e performance" dell'Agenzia, in staff alla Direzione generale, istituito con la D.D.G. n. 205 del 13 marzo 2019).

Analogamente a quanto già indicato nella “Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni” delle precedenti annualità permane, tuttavia, ancora l’esigenza di migliorare i processi di comunicazione delle attività istituzionali dell’ADISU presso l’ufficio di supporto segretariale per il seguito di competenza dell’OIV degli atti, provvedimenti organizzativi ed ogni ulteriore determinazione assunta dagli organi di vertice, di controllo e garanzia dell’amministrazione, di impatto sui processi di misurazione, valutazione e trasparenza della performance.

La scheda sull’adeguatezza della Struttura Tecnica Permanente (STP) in termini di risorse umane, finanziarie e di competenze professionali disponibili è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione C). I contenuti emersi dal monitoraggio consentono di definire adeguata la composizione della STP sia in termini di unità di personale sia in termini di competenze del loro profilo professionale.

Con la finalità di migliorare l’impiego delle risorse e il perseguimento degli obiettivi di performance organizzativa, l’efficienza, l’economicità e la qualità dei servizi, il vigente Piano triennale del fabbisogno del personale ha previsto l’incremento dell’organico tramite nuove assunzioni, le cui procedure concorsuali sono in programmazione e/o in corso di svolgimento. Ciò risulta essere particolarmente importante anche con riferimento alle aree di miglioramento e alle opportunità di implementare alcune soluzioni organizzative, per esempio relativamente al Sistema dei Controlli interni (*infra*).

Con riferimento al Ciclo della Performance 2020, esso è stato avviato con l’adozione del Piano delle performance 2020-2022, approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 2 del 31 gennaio 2020. L’OIV, mediante la presente Relazione, attesta di aver compiuto (Del. CIVIT-ANAC n. 23/2013):

- Il Monitoraggio relativo all’Avvio del Ciclo 2020 nella seduta del 25/02/2020;
- Il Monitoraggio sull’Assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali 2020 (Allegato 2).

4. Infrastruttura di supporto

La scheda una valutazione sull’adeguatezza dei sistemi informativi e informatici a supporto del funzionamento del ciclo della performance è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione D).

Non essendo presente un sistema di Controllo di Gestione (CDG) la scheda non contiene l’indicazione quantitativa dei sistemi di CDG utilizzati dall’amministrazione (sottosezione D.1) e delle risposte alle domande indicate nella sottosezione D.5 (I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?) e D.6 (Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?).

L’OIV, analogamente alla “Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni” delle precedenti annualità, rileva l’assenza di un sistema di Controllo di Gestione e di contabilità in grado di consentire le rilevazioni automatiche per centro di responsabilità/costo.

In assenza dell’interazione di tali sistemi è auspicabile che la verifica del grado di integrazione tra il Ciclo di bilancio ed il Ciclo della performance venga rappresentato a consuntivo nella Relazione sulla Performance.

5. 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

L'implementazione di un sistema di *accountability* nei confronti di tutti i portatori di interesse è realizzata con la pubblicazione sul sito web istituzionale di una serie di informazioni che favoriscono la conoscenza dell'organizzazione e dei servizi resi, relative alle strutture centrali e periferiche dell'Agenzia. Dal 2 aprile 2019 è in linea la nuova veste grafica del sito web dell'ADISU.

Piattaforme informatiche sono anche utilizzate nell'ambito della rilevazione della *customer satisfaction*.

Visto il comunicato del Presidente ANAC del 12 marzo 2020 il quale, in relazione alle recenti disposizioni in materia di emergenza sanitaria e tenuto conto di quanto previsto nel DPCM 11 marzo 2020 sulle ulteriori disposizioni attuative del d.l. 23/02/2020 n. 6 applicabili all'intero territorio nazionale, ha comunicato che i termini della Delibera n. 213 del 4 marzo 2020 sulle Attestazioni degli OIV in materia di obblighi di pubblicazione sono stati prorogati come segue:

- gli OIV e gli organismi con funzioni analoghe sono tenuti ad attestare la pubblicazione dei dati – come indicati nella delibera 213 – al 30 giugno 2020 e non più al 31 marzo 2020;
- l'attestazione va pubblicata nella sezione "Amministrazione Trasparente" o "Società trasparente" entro il 31 luglio 2020 e non più entro il 30 aprile 2020.

Alla data di approvazione della presente Relazione, dunque, l'attività di rilevazione non è stata ancora effettuata essendo stata rinviata al mese di giugno 2020.

Dalla Nota di monitoraggio trimestrale pervenuta dal Direttore Generale in qualità di RPCT, l'OIV ha riscontrato un soddisfacente livello di pubblicazione dei dati coerente con la normativa vigente, seppur in presenza di elementi perfezionabili.

Nello specifico è opportuno ricordare che, ai sensi dell'art. 44, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013, i soggetti deputati alla misurazione e valutazione della performance, fra i quali l'OIV, tengono conto delle informazioni e i dati relativi all'attuazione degli obblighi di trasparenza ai fini della misurazione e valutazione delle performance sia organizzativa, sia individuale del responsabile e dei dirigenti dei singoli uffici responsabili della trasmissione dei dati.

La scheda di monitoraggio sui 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 è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione E). Da quanto emerge dalle informazioni da essa rappresentate si rileva nella struttura la modalità prevalente di disponibilità cartacea di archiviazione dei dati e l'inserimento manuale della pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" previa trasmissione per via telematica della documentazione. Risultano assenti le informazioni relative alla "Trasmissione ad altri soggetti" (Allegato 1 sezione E, sottosezione 1.a).

Nonostante l'assenza di un sistema automatico che consenta di pubblicare direttamente la documentazione mediante invio/upload nella sezione "Amministrazione Trasparente", la cui implementazione resta quale spunto di miglioramento per il futuro, la completezza delle informazioni in essa presenti tutto sommato, alla data odierna, non ne risente.

6. Definizione e gestione degli standard di qualità

Con la Determina Dirigenziale n. 912 del 9.11.2017 è stata adottata la Carta unica dei servizi (d.lgs. n. 33/2013, art. 32, comma 1).

Il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza in relazione ad alcuni servizi erogati, espressamente previsto nel Piano della performance 2017/2019 - aggiornamento anno 2019, è realizzato con l'ausilio di questionari di *customer satisfaction*.

Nell'ambito della valutazione il grado di raggiungimento degli obiettivi della performance operativa 2019, l'OIV ha verificato l'effettiva adozione dei sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, oggetto anche di specifici obiettivi assegnati.

Il SMVP 2019 prevedeva che il Piano della Performance stabilisse la programmazione, misurazione e valutazione delle indagini di *customer satisfaction*, volte a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti.

Nell'ottica del graduale miglioramento, con riferimento alle "Linee guida n. 4/2019" pubblicate il 28 novembre 2019 sul Portale della Performance, l'OIV, considerato quanto evidenziato dall'OIV precedentemente in carica nella seduta del 10 dicembre 2019 e condividendo l'attenzione da rivolgere all'argomento, costata l'avvenuto inserimento dell'ambito in questione nel SMVP, con riferimento all'elaborazione di un modello di *valutazione partecipativa* afferente le attività e i servizi erogati in un arco temporale non superiore al triennio, in evoluzione e in raccordo rispetto a quanto già previsto nella sezione 7 "Partecipazione degli stakeholder" del Piano della Performance 2019, con l'aggiornamento del SMVP dell'Agenzia avvenuto con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 31 gennaio 2020.

L'OIV, tuttavia, propone nella presente Relazione, nella sezione "Proposte di miglioramento" (*infra*), una linea guida che ritiene opportuno possa essere considerata, con riferimento all'impatto della misurazione della *customer satisfaction* sulla valutazione della performance, nell'ambito del SMVP e che trovi successiva attuazione nel Piano della Performance e, a valle del processo, nella Relazione sulla performance.

Nello specifico è opportuno ricordare che, ai sensi dell'art. 19 bis del d.lgs. n. 150/2009 i risultati della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, in relazione alle attività e ai servizi erogati vanno pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione e che l'OIV verifica l'effettiva adozione dei sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c).

La scheda di ricognizione della definizione e gestione degli standard di qualità è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione F). Dal monitoraggio effettuato per il 2019 l'OIV rileva che sono stati definiti dall'amministrazione gli standard di qualità e sono state effettuate delle misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità per almeno il 50% dei servizi. Sono state inoltre adottate delle soluzioni organizzative per gestire i reclami.

7. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

L'OIV ritiene che il processo di misurazione e valutazione stimoli l'organizzazione dell'Agenzia nell'ottica di un graduale e continuo miglioramento.

Si riscontra, invero, l'opportunità di approfondire la conoscenza delle attività realizzate dalla Dirigenza e dall'intera Struttura organizzativa per acquisire ulteriori informazioni utili a comprendere come il processo di

miglioramento continuo (ciclo di Deming) ponga le basi sulle azioni correttive messe in campo a seguito dei diversi momenti di rilevazione, monitoraggio, misurazione e valutazione.

Il SMVP 2019 ha recepito le osservazioni formulate dall'OIV nei documenti di analisi del Ciclo della performance dell'annualità precedente, le proposte avanzate dalla Conferenza di Direzione e le esigenze di modifica intervenute a seguito della progressiva evoluzione degli atti di programmazione ed organizzazione interna, raccolte dall'OIV in sede di formulazione del proprio parere favorevole (d.lgs. n.150/2009 e ss, art. 7 comma 1), espresso nella seduta del 14 gennaio 2019 ed in adempimento dell'art. 4, comma 3 della Legge Regionale n. 1 del 2011. Nell'ottica del graduale miglioramento anche il SMVP 2020 ha recepito le osservazioni formulate dagli stessi soggetti.

8. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

L'OIV, insediatosi in data 25/02/2020, ha sin da subito intrapreso un costante rapporto interlocutorio con l'amministrazione ed una dinamica sinergia di sviluppo condiviso delle fasi di gestione del Ciclo della performance.

Per quanto concerne le modalità attraverso le quali sono state effettuate le attività di verifica, di cui alla presente Relazione e per quanto previsto nella Delibera CiVIT-ANAC n. 23/2013, l'OIV ha condotto tale processo mediante lo scambio di informazioni per via telematica con l'amministrazione, per tramite della Struttura di supporto, colloqui telefonici con la stessa Struttura e i colloqui effettuati in modalità videoconferenza con il Direttore Generale e i Dirigenti nella fase di valutazione, dovendo in questa fase adottare le modalità di "lavoro agile" indicate dal Governo nazionale all'art. 87 del D.L. n.18 del 17 marzo 2020, per contenere gli effetti dell'emergenza sanitaria relativa alla pandemia da Covid-19 tutt'ora in corso.

Proposte di miglioramento

Oltre agli aspetti emersi nelle diverse sezioni della presente Relazione, che possano essere ritenuti da basi per porre in essere eventuali aggiustamenti nell'ottica del processo di graduale miglioramento, si evidenziano in questa Sezione alcune specifiche proposte di miglioramento.

1. In armonia all'aggiornamento annuale del SMVP ed a supporto del cambiamento e del miglioramento continuo, l'OIV ritiene opportuno proporre l'attuazione di adeguati processi formativi e piani di miglioramento individuali, volti anche ad accrescere i valori di consapevolezza e condivisione dei processi legati all'organicità della performance in generale, nonché in particolare legati a misurazione e valutazione.
2. L'OIV auspica che l'esito della valutazione conclusiva sull'applicazione selettiva degli strumenti di valutazione della performance individuale in termini di premialità a conclusione del ciclo, completa della valutazione della performance individuale ed organizzativa, possa essere comunicata per tempo all'OIV e, come già esplicitato nel SMVP, raccomanda di darne evidenza nella Relazione sulla Performance.
3. In linea generale, la tematica delle pari opportunità è da riferirsi alle quattro dimensioni di genere, disabilità, razza-etnia e gruppo sociale (delibera CiVIT-ANAC n. 22/2011); l'OIV auspica che i risultati e le buone pratiche in tema di pari opportunità, verificati dall'OIV ai sensi del d.lgs. n. 150/2009, art. 14, comma 4, lettera h), siano rappresentate mediante il bilancio di genere e/o con gli opportuni approfondimenti a consuntivo nell'ambito della Relazione sulla Performance.

4. L'OIV ritiene opportuno che, in vista del prossimo aggiornamento del SMVP, si preveda con maggiore dettaglio, in termini di modalità, fasi di esecuzione e soggetti coinvolti, il processo di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*), esplicitando in misura maggiore e collegandole alla valutazione della performance, le modalità con le quali il processo preveda la messa in atto di eventuali azioni correttive a seguito della valutazione dei risultati di dette indagini, la successiva verifica (*follow-up*) del miglioramento (anche a campione) delle attività oggetto di azione correttiva e così via, prevedendo una comunicazione all'OIV di apposita reportistica di sintesi.
5. Il SMVP prevede che l'OIV, con il supporto della struttura tecnica, sostituisca i servizi di controllo interno, comunque denominati, di cui al d.lgs. n. 286/1999 (articolo 14, commi 2 del d.lgs. n. 150 del 2009 e articolo 5, comma 4 della Legge Regionale n. 1 del 2011). A tal proposito, l'OIV appena insediato ritiene che possa essere opportuno sviluppare tale tematica e programmare modalità di implementazione di tale ambito. Anche in considerazione del prossimo incremento dell'organico, in base a quanto previsto dal vigente Piano triennale del fabbisogno del personale, le cui procedure concorsuali sono in programmazione e/o in corso di svolgimento, si potranno implementare alcune soluzioni organizzative volte a realizzare un opportuno, ancorché auspicabilmente snello, Sistema dei Controlli interni che garantisca ulteriori verifiche di regolarità amministrativa.

Bari, 22 aprile 2020

L'Organismo Indipendente di Valutazione dell'A.di.s.u. Puglia

Presidente – F.to Dott. Carlo Potì

Componente – F.to Dott.ssa Filomena Angela Fontanarosa

Componente – F.to Dott.ssa Anna Maria Punzi