



**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 2019



O.I.V.

Premessa

La presente Relazione è stata curata dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), 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 ANAC n. 23/2013.

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 valutazione allegate (Delibera ANAC n. 23/2013, Allegato 1, "Monitoraggio funzionamento sistema", Allegato 2, "Monitoraggio assegnazione obiettivi", Allegato 3, "Monitoraggio valutazione e premialità").

Sotto un profilo generale, la Relazione riferisce sul funzionamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) dell'annualità precedente 2018 ed il graduale processo di miglioramento concernente il ciclo della performance avviato nell'annualità in corso 2019.

Seguendo lo schema indicato dalla citata delibera, la Relazione si suddivide in otto sezioni, evidenziandone le criticità, i punti di forza e le proposte per sviluppare ed integrare ulteriormente il SMVP al fine di garantire la correttezza e completezza dei processi di misurazione e valutazione. In conformità del riformato art. 7, comma 1 del d.lgs. n.150/2009, la delibera n.16 del Consiglio di Amministrazione del 16 marzo 2018 ha aggiornato il SMVP in vigore nell'annualità precedente ed è stato successivamente modificato ed integrato con la delibera n.47 del 23 luglio 2018.

Il processo di rivisitazione del nuovo SMVP, proposto dall'OIV in adempimento all'art. 4, comma 3 della Legge Regionale n. 1/2011, è stato avviato nel corso del 2017 in collaborazione con la Direzione ed i Dirigenti, mettendo a sistema un processo di miglioramento intrapreso con l'evidenza degli aspetti positivi e le criticità rappresentati nella "Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni" delle annualità precedenti e recependo le novità introdotte con l'entrata in vigore (dal 22 giugno 2017) del d.lgs. n. 74/2017, recante le modifiche al d.lgs. n. 150/2009.

Il SMVP è stato analogamente aggiornato per l'annualità 2019 con la delibera n.3 del Consiglio di Amministrazione del 31 gennaio 2019.

Il ciclo della performance 2018 è stato avviato con l'adozione del Piano delle performance 2017/2019 - aggiornamento anno 2018, con la delibera n. 3 del 29 gennaio 2018 del Consiglio di Amministrazione ed è stato successivamente aggiornato con la delibera n. 46 del 23 luglio 2018. Il documento di monitoraggio di avvio del ciclo della performance 2017/2019 - aggiornamento anno 2018 è stato adottato dall'OIV con la delibera del 10 aprile 2018.

Il ciclo della performance 2019 è stato avviato con l'adozione del Piano delle performance 2017/2019 - aggiornamento anno 2019, con la delibera n. 1 del 31 gennaio 2019 del Consiglio di Amministrazione. Il documento di monitoraggio di avvio del ciclo della performance 2017/2019 - aggiornamento anno 2019 è stato adottato dall'OIV con la delibera del 30 aprile 2019.

La scheda di monitoraggio sull'assegnazione degli obiettivi organizzativi e individuali relativo al ciclo della performance in corso è allegata alla presente Relazione (Delibera ANAC n. 23/2013, Allegato 2)



O.I.V.

INDICE

1. Performance organizzativa
2. Performance individuale
3. Processo di attuazione del ciclo della performance
4. Infrastruttura di supporto
5. Sistemi informativi e informatici di supporto
6. Definizione e gestione degli standard di qualità
7. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione
8. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

1. Performance organizzativa

Il SMVP in vigore nell'annualità 2018 definisce la performance organizzativa collegata all'efficienza nella gestione delle risorse finanziarie e dei procedimenti amministrativi.

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 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.

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

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.

Il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) 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.

Allo scopo di ottimizzare l'impiego delle risorse e perseguire obiettivi di performance organizzativa, efficienza, economicità e qualità dei servizi, il Piano triennale 2017/2019 del fabbisogno del personale (D.D.G. n. 589/2018) è stato adottato in coerenza con la pianificazione della performance (d.lgs. n. 165/2011, art.6), come si evince anche nella declinazione degli obiettivi strategici ed operativi della macroarea "Organizzazione Risorse umane" del Piano della performance.



O.I.V.

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).

In linea generale, la tematica delle pari opportunità è da riferirsi alle quattro dimensioni di: genere, disabilità, razza-etnia e gruppo sociale (delibera ANAC ex CIVIT n. 22/2011).

I risultati e le buone pratiche di pari opportunità sono verificati dall'OIV (d.lgs. n. 150/2009, art. 14, comma 4, lettera h) utilizzando come strumento l'impatto del bilancio di genere evidenziato a consuntivo nella Relazione sulla Performance (artt. 10, comma 1, lett. b) e 15, comma 2, lett. b) del d.lgs. n. 150 del 2009).

Nella Relazione sulla Performance, in assenza del bilancio di genere di cui l'OIV ne sollecita l'adozione, sarà opportuno rappresentare l'esercizio dei compiti propositivi, consultivi e di verifica del Comitato Unico di Garanzia (CUG), i piani e le azioni positive tendenti ad assicurare, la rimozione degli ostacoli di impedimento alla piena realizzazione di pari opportunità di lavoro e nel lavoro tra uomini e donne e di promozione dell'inserimento delle donne nei settori e nei livelli professionali nei quali sono eventualmente sottorappresentate (d.lgs. n.198/2006, art. 48), altresì ai sensi degli articoli 1, comma 1, lettera c), 7, comma 1, e 57, comma 1, del d.lgs. n. 165/2001.

Come già indicato nel SMVP 2018 la Relazione sulla Performance dovrà evidenziare a consuntivo i risultati raggiunti in correlazione alle risorse economico-finanziarie e di bilancio programmate rispetto ai singoli obiettivi e gli eventuali scostamenti.

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 2018 è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione A).

2. Performance individuale

Il personale dell'ADISU è valutato sulla base dei seguenti tre fattori, fissati nelle schede di valutazione individuale predisposte nel SMVP, ponderati in maniera differente in relazione al ruolo ricoperto (Dirigente, A.P. o P.O., dipendente cat. B, C, D):

1. Performance operativa;
2. Performance individuale;
3. Performance organizzativa.

La valutazione della performance individuale tiene conto dell'apporto personale in termini di competenze, capacità e abilità. Tali elementi vengono raccolti in sottosezioni declinate in relazione al ruolo ricoperto (Dirigente, A.P. o P.O., dipendente cat. 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.

Il SMVP in vigore nell'annualità 2018, in conformità all'art. 6 comma 1 lett. d) della L.R. 1/2011, prevede che:

- 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;



O.I.V.

- 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.

La scheda di valutazione delle modalità di assegnazione degli obiettivi è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione B)

L'OIV ha determinato la valutazione il grado di raggiungimento degli obiettivi della performance operativa 2018 sulla base delle relazioni formalizzate dal Direttore Generale e dai Dirigenti dei Settori e delle Sedi territoriali nella riunione del 28 febbraio 2019.

Il processo di valutazione ha preso complessivamente in esame 45 obiettivi operativi dei quali:

- 33 risultano pienamente conseguiti;
- 12 risultano parzialmente conseguiti.

I risultati parzialmente conseguiti sono espressione delle seguenti osservazioni:

- 7 riscontano il contenuto delle relazioni non conformi a qualificare pienamente il contributo individuale al conseguimento dell'obiettivo;
- 5 non sono conformi al target assegnato.

In relazione alla valutazione della performance organizzativa, il processo verbale di valutazione degli obiettivi rendicontati nelle relazioni dei dirigenti, ha consentito all'OIV di fornire le seguenti indicazioni di sintesi:

1. correlazione delle risorse economico-finanziarie e di bilancio programmate rispetto ai singoli obiettivi:
 - 16 dei 45 obiettivi di risultato indicano il valore di spesa per un valore complessivo di €3.958.841,03;
 - 26 dei 45 obiettivi di risultato indicano il valore di spesa a costo zero;
 - 3 dei 45 obiettivi di risultato non rappresentano alcun valore;
2. correlazione dell'obiettivo agli adempimenti del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT):
 - 15 dei 45 risultati sono rappresentati con la dichiarazione che non sussistono adempimenti correlati al PTPCT;
 - 7 dei 45 risultati sono rappresentati con la dichiarazione generica di sussistenza degli adempimenti correlati al PTPC e non sono esplicitati;



O.I.V.

- 14 dei 45 risultati sono rappresentati con la dichiarazione di sussistenza degli adempimenti correlati al PTPC e sono esplicitati;
 - 9 dei 45 risultati sono rappresentati nelle relazioni dei dirigenti senza alcuna dichiarazione;
3. l'indicazione dei risultati di soddisfazione degli stakeholders è espressa genericamente senza indicarne il valore e le modalità di rilevazione;
 4. l'indicazione dei principi di tutela delle discriminazioni e pari opportunità è riferita genericamente, senza indicarne le misure, gli strumenti e le modalità.

In esito alla valutazione espressa dall'OIV e nell'ambito del perimetro delineato dalla lettura congiunta degli artt. 4 e 6 della L.R. 1/2011 è auspicabile migliorare il processo di valutazione della performance individuale ed organizzativa prevista dal SMVP, integrando i valori di misura indicati dall'OIV nel processo di valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi della performance operativa.

Altresì, in armonia all'aggiornamento annuale del SMVP ed a supporto del cambiamento e del miglioramento continuo, l'OIV ritiene opportuno sollecitare l'istituzione di processi formativi e piani di miglioramento individuali, favorevoli ad accrescere i valori di consapevolezza e condivisione dei processi di misurazione e valutazione.

L'OIV auspica che sulla scorta delle indicazioni fornite dall'OIV con la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi della performance operativa 2018, 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 all'OIV e, come già esplicitato nel SMVP, raccomanda di darne evidenza nella Relazione sulla Performance.

La scheda di monitoraggio compilata dall'amministrazione sulla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi, relativo al ciclo della performance 2018 è allegata alla presente Relazione (Allegato 3).

3. Processo di attuazione del ciclo della performance

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

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.

A seguito della "Relazione di monitoraggio sull'avvio del ciclo della performance 2018 dell'ADISU Puglia", approvata dall'OIV con il verbale n. 13 del 10 aprile 2018, il Direttore generale ha predisposto, all'esito delle Conferenze di direzione tenutesi il 24 aprile, 15 maggio, 29 maggio e 11 luglio 2018, l'aggiornamento del Piano relativamente ai nuovi obiettivi operativi per l'anno 2018, assunto dal Consiglio di Amministrazione con la Delibera n. 46 del 23 luglio 2018.

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

I risultati del monitoraggio semestrale degli obiettivi, rappresentato nel documento della Conferenza di Direzione del 25 luglio 2018, è stato segnalato all'OIV che, nella riunione del



O.I.V.

24 settembre 2018, ha preso in esame il documento congiuntamente alla presenza del Direttore Generale e dei dirigenti ed ha riscontrato l'adeguata implementazione delle procedure giuridico-amministrative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi, alcuni dei quali già realizzati.

Il processo di attuazione del ciclo della performance nel corso dell'annualità 2018 è stato svolto dall'OIV in assenza di una Struttura Tecnica di Supporto ed il sostegno di una unità di personale di supporto segretariale.

Con la D.D.G. n. 205 del 13 marzo 2019 è stato istituito il Servizio "Anticorruzione, trasparenza e performance" dell'Agenzia, in staff alla Direzione generale al quale l'OIV ha chiesto collaborazione nel processo di determinazione della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi della performance operativa 2018 e nel processo di attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione previsti dall'art. 14, comma 4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009 indicati nella delibera ANAC n. 141/2019.

Analogamente a quanto già indicato nella "Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni" delle precedenti annualità permane 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).

Le informazioni contenute nella scheda non sono verificate in assenza dell'istituzione formale della STP nel corso del ciclo della performance 2018 poichè l'istituzione del Servizio "Anticorruzione, trasparenza e performance" dell'Agenzia, in staff alla Direzione generale è successiva all'annualità 2018 con D.D.G. n. 205 del 13 marzo 2019.

4. Infrastruttura di supporto

L'OIV, analogamente alla "Relazione sul funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni" delle precedenti annualità, raccomanda la necessità di completare il progetto di mappatura e digitalizzazione dei processi dell'Agenzia con il processo di programmazione e controllo di gestione finanziaria e di bilancio, al fine di alimentare i sistemi informativi e informatici di supporto altresì in adempimento della previsione di cui al del d.lgs. n. 82/2005 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale).

Permane altresì l'indisponibilità di un sistema 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.



O.I.V.

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).

La compilazione delle informazioni contenute nella scheda è incompleta dell'indicazione quantitativa dei sistemi di Controllo di gestione (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?).

5. Sistemi informativi e informatici di supporto

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.

Nella riunione del 19 aprile 2019 l'OIV ha attestato, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009 e delle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 141/2019, 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 2019 della delibera n. 141/2019.

Il lavoro di attestazione e verifica delle pubblicazioni è stato adeguato all'aggiornamento della nuova veste grafica del sito web dell'ADISU di cui l'OIV non ha ricevuto alcuna comunicazione.

L'OIV si è avvalso della collaborazione ed ha tenuto anche conto dei risultati e degli elementi emersi dall'attività di controllo sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione svolta dal Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) ai sensi dell'art. 43, comma 1, del d.lgs. n. 33/2013.

Nella nota con la quale il RPCT ha fornito le informazioni necessarie per la verifica degli obblighi di pubblicazione dei dati, documenti e informazioni previsti dalla normativa vigente è altresì stato comunicato il rispetto degli adempimenti di pubblicazione di cui al d.lgs. 33/2013 e s.m.i., in riscontro alla *“corretta e puntuale pubblicazione dei dati, documenti e informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria”*

Tenuto conto della dinamicità dell'organizzazione, l'OIV ha ritenuto la pubblicazione dei dati coerente con la normativa vigente seppur in presenza di elementi perfezionabili.

In particolare l'OIV ha riscontrato l'assenza della pubblicazione annuale dei costi contabilizzati dei servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi e il relativo andamento nel tempo ai sensi del d.lgs. n. 33/2013 art. 32, c. 2, lett. a) e dell'art. 10, c. 5.

Nella sezione *“Amministrazione trasparente”*, sotto-sezione di primo livello *“Servizi erogati”*, sotto-sezione di secondo livello *“Costi contabilizzati”* la pubblicazione annuale dei costi contabilizzati dei servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi e il relativo andamento nel tempo è aggiornata al 11 marzo 2017 e riporta la dicitura *“L'ADISU non*



O.I.V.

dispone al momento di un sistema di contabilità che consenta le rilevazioni automatiche per centro di responsabilità/costo”.

In costanza dell'assenza delle rilevazioni automatiche per centro di responsabilità/costo momentaneamente dichiarata alla data di pubblicazione ultima dell'11 marzo 2017, l'OIV ha sollecitato l'amministrazione ed il RPCT per l'aggiornamento tempestivo della pubblicazione dei dati e delle informazioni dei costi annuali contabilizzati a consuntivo dei servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi e il relativo andamento nel tempo, adeguando il contenuto in conformità al d.lgs. n. 33/2013 art. 32, c. 2, lett. a) e dell'art. 10, c. 5 ed ha invitato ad informare tempestivamente l'OIV dell'esito della verifica e dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni oggetto di pubblicazione.

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 delle performance, nonché l'OIV, utilizzano le 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 ricognizione dei sistemi informativi e informatici è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione E) e rappresenta l'esclusiva disponibilità cartacea di archiviazione dei dati e l'inserimento manuale della pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente".

La compilazione delle informazioni contenute nella colonna "Trasmissione ad altri soggetti" contenuta nell'allegato 1, sezione E., sottosezione 1.a è incompleta della specifica indicazione dei: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione.

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, è realizzato con l'ausilio di questionari di *customer satisfaction*.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e l'analisi dei dati è espressamente prevista nel Piano della performance 2017/2019 - aggiornamento anno 2018 nella macroarea "Comunicazione e orientamento".

Nell'ambito della valutazione il grado di raggiungimento degli obiettivi della performance operativa 2018 svolta sulla base delle relazioni formalizzate dal Direttore Generale e dai Dirigenti dei Settori e delle Sedi territoriali, l'OIV ha verificato l'effettiva adozione dei sistemi di rilevazione ma la non conformità al target assegnato ed alla definizione dei livelli di qualità.

In riscontro alla non conformità del target assegnato dei risultati di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, anche il processo di valutazione degli obiettivi rendicontati nelle relazioni dei dirigenti ha determinato un'indicazione generica di apprezzamento senza indicarne il valore e le modalità di rilevazione ed analisi dei dati.

Nello specifico è opportuno ricordare che, ai sensi dell'art. 19bis 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 sono 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



O.I.V.

performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'articolo 14, comma 4, lettera c).

Altresì, in considerazione della necessaria correlazione della misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale con la qualità dei servizi (art. 3, comma 4 del d.lgs. n. 150/2009), il SMVP 2018 prevede che le informazioni sul processo di definizione degli standard di qualità e i risultati delle indagini sul livello di soddisfazione dei servizi erogati venga rappresentato a consuntivo nella Relazione sulla Performance.

Il SMVP aggiornato nell'annualità 2019 prevede che il Piano della Performance stabilisca la programmazione, misurazione e valutazione delle indagini di customer satisfaction, volte a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti.

Il Piano della Performance 2019 ha individuato nell'ambito della macroarea strategica 1 "Comunicazione e orientamento" e nell'ambito della macroarea strategica 3 "Accoglienza – Ristorazione" una serie di obiettivi operativi finalizzati ad instaurare una costante interazione con gli utenti e la somministrazione di questionari di customer satisfaction sul grado di qualità dei servizi erogati.

La ricognizione delle attività di valutazione degli utenti esterni ed interni viene effettuata dal Direttore generale dell'Agenzia con la predisposizione di apposita relazione finale da inviare entro il 31 dicembre all'OIV, pubblicata sul sito e presentata a consuntivo nella Relazione sulla Performance.

A seguito del nuovo modello organizzativo intervenuto con le nuove D.D.G. successive all'adozione della carta unica dei servizi e di quanto stabilito nel SMVP 2019 con esplicito riferimento alla previsione che le indagini di customer satisfaction volte a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a servizi erogati sia predisposto con l'utilizzo di un modello di indagine strutturato nelle 4 dimensioni della qualità: tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia (Delibera ANAC 3/2012); l'OIV ritiene opportuno sollecitare la definizione degli indicatori e dei valori standard che devono confluire nella redazione ed aggiornamento della Carta dei servizi.

La scheda di ricognizione della definizione e gestione degli standard di qualità è allegata alla presente Relazione (Allegato 1 sezione F).

La compilazione della risposta F.4 non è verificata poiché non tiene conto dell'aggiornamento introdotto con l'adozione del SMVP 2019 con esplicito riferimento alla previsione che le indagini di customer satisfaction volte a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a servizi erogati sia predisposto con l'utilizzo di un modello di indagine strutturato nelle 4 dimensioni della qualità: tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia (Delibera ANAC 3/2012).

7. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Il Piano della *performance* 2017-2019 - aggiornamento anno 2019 è stato approvato con la delibera n. 1 del Consiglio di Amministrazione del 31 gennaio 2019 e pubblicato sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "*Performance*".

Nella stessa data il Consiglio di Amministrazione con la Delibera n. 3 del 31 gennaio 2019, ha acquisito il parere dell'OIV ed aggiornato il nuovo SMVP in vigore nell'annualità 2019.



O.I.V.

Il SMVP 2019 recepisce 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.

8. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

L'OIV ha mantenuto un costante rapporto interlocutorio con l'Amministrazione ed una dinamica sinergia di sviluppo condiviso delle fasi di gestione del ciclo della performance.

L'aggiornamento 2018 del Piano triennale per la prevenzione della corruzione è stato adottato con la delibera n. 4 del Consiglio di Amministrazione del 29 gennaio 2018, pubblicato sul sito web istituzionale nella sezione "amministrazione trasparente", sottosezione "altri contenuti".

Nella riunione del 7 marzo 2018 l'OIV ha intrapreso il monitoraggio di avvio del ciclo della performance, prendendo in esame il Piano della performance 2017-2019 - aggiornamento anno 2018 ed adottando i parametri di riferimento indicati nella delibera ANAC ex CIVIT 23/2013.

Con la delibera assunta nella riunione del 10 aprile 2018 l'OIV ha approvato la "Relazione di monitoraggio sull'avvio del ciclo della performance 2018 dell'ADISU Puglia" con la quale è stata segnalata la necessità e l'opportunità di interventi correttivi di miglioramento del Piano della performance 2017-2019 - aggiornamento anno 2018, disponendone la trasmissione al Presidente, per il seguito di competenza del Consiglio di Amministrazione e al Direttore Generale.

Il Consiglio di Amministrazione con la Delibera n. 46 del 23 luglio 2018 ha riscontrato le indicazioni dell'OIV e, in esito alle Conferenze di direzione del 24 aprile, 15 maggio, 29 maggio e 11 luglio 2018, ha aggiornato il Piano relativamente ai nuovi obiettivi operativi per l'anno 2018.

L'OIV ha preso in esame i risultati del monitoraggio semestrale degli obiettivi, rappresentato nel documento della Conferenza di Direzione del 25 luglio 2018 nella riunione del 24 settembre 2018.

L'OIV ha preso in analisi il ciclo di gestione complessiva della performance 2018 nella riunione del 18 dicembre 2018, formulando le indicazioni e le raccomandazioni in ordine ai termini, le modalità ed i contenuti dedotti in riscontro agli elementi di misurazione e valutazione indicati nel SMVP ed ha fornito un modello schematico, sintetico ed esauriente dei dati e delle informazioni di contenuto da formalizzare con le relazioni del Direttore Generale e di ciascuno dei Dirigenti dei Settori e delle Sedi territoriali dell'Agenzia sulle attività e sui risultati raggiunti a consuntivo di ciascun singolo obiettivo assegnato nel Piano della Performance 2018.