

**Camera di Commercio di Catania Ragusa Siracusa della Sicilia orientale
- Organismo indipendente di valutazione**

**Relazione annuale sul funzionamento complessivo del
sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei
controlli interni della CCIAA di Catania**

Anno 2017

Introduzione

La presente Relazione è redatta dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) della Camera di Commercio di Catania Ragusa Siracusa della Sicilia orientale in conformità a quanto previsto dall'art.14 co.4 lett.a) del D.Lgs. n.150/2009, che individua, tra i compiti dell'OIV, il *monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema di valutazione*, della trasparenza e integrità dei controlli interni e la elaborazione di una Relazione annuale sullo stato dello stesso.

La relazione si articola in tre sezioni:

1. Relazione sulla Performance e adozione del Piano della Performance;
2. Funzionamento del sistema di misurazione e valutazione della Performance;
3. Implementazione delle iniziative finalizzate al miglioramento della trasparenza e del grado di integrità, delle pari opportunità, del benessere organizzativo e del grado di condivisione del sistema di valutazione.

Nello svolgimento della propria attività l'Organismo Indipendente di Valutazione si avvale parzialmente di una struttura tecnica permanente per la misurazione della performance.

1 a) monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso.

1. Adozione del Piano della Performance e della Relazione sulla Performance

Relazione sulla Performance

In data 19 marzo 2018 con delibera n.31 la Giunta Camerale della Camera di Commercio di Catania Ragusa Siracusa della Sicilia orientale ha approvato la Relazione sulla Performance 2017 della Camera di Commercio di Catania.

La Relazione, predisposta dalla struttura organizzativa di vertice, ai sensi e per gli effetti dell'art.10 co.1, lettera b) del Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009, le cui finalità sono quelle di evidenziare a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati con rilevazione degli eventuali scostamenti, viene approvata dagli Organi di Governo dell'Ente camerale e successivamente validata dall'OIV.

La relazione rappresenta non solo un adempimento formale ma anche un'importante occasione di analisi per sviluppare un nuovo sistema di gestione delle risorse umane e finanziarie al fine di un miglioramento costante dell'organizzazione e delle persone che vi lavorano.

L'anno 2017, oggetto di analisi della presente relazione è stato il sesto anno di applicazione del D.Lgs. 150/2009 coincidendo con il sesto anno di operatività dell'OIV.

Piano della Performance

In data 23 marzo 2017 la Camera di Commercio di Catania ha pubblicato sul sito istituzionale, nella sezione amministrazione trasparente la deliberazione del Commissario ad Acta con i poteri della Giunta Camerale n. 5 del 21 marzo 2017 con la quale è stato approvato l'aggiornamento per l'anno 2017 del Piano della Performance 2016/2018, garantendo quindi la trasparenza del complesso delle attività poste in essere dalla Camera di Commercio.

L'Organismo Indipendente di Valutazione ha fornito attraverso il supporto metodologico la definizione degli obiettivi strategici, degli obiettivi gestionali, degli indicatori e dei target.

Premesso che la relazione dell'OIV non si spinge nel merito delle scelte operate nel Ciclo della Performance (la cui piena titolarità e responsabilità è degli organi camerali e della dirigenza) bensì sugli aspetti di compliance, metodologici e funzionali dell'impianto che consente il corretto funzionamento del Ciclo della Performance.

Per i prossimi anni, al fine di consentire un miglioramento del processo di definizione degli obiettivi strategici sarà auspicabile, anche alla luce del D.P.R. n. 694 del 30 dicembre 2016 con il quale è stato costituito il Consiglio della Camera di Commercio di Catania, Ragusa e Siracusa (che ha completato il processo di riorganizzazione e di accorpamento delle Camere di Commercio della Sicilia Orientale) e con l'insediamento del Consiglio della nuova Camera di Commercio avvenuto il 4 settembre 2017, una nuova implementazione del processo di analisi del contesto esterno, con l'obiettivo di favorire ancor di più il miglioramento del grado di individuazione dei bisogni e delle attese degli stakeholder. Ciò al fine di favorire una maggiore focalizzazione dei processi di definizione dei piani triennali ed annuali della performance adattandoli alle nuove realtà che si verranno a delineare.

A questo proposito, l'analisi delle performance 2017 della Camera di Commercio di Catania, sarà un utile punto di partenza per affinare negli anni futuri la qualità dei dati e delle informazioni alle nuove realtà.

2. Funzionamento del sistema di misurazione e valutazione della Performance operativa e della Performance individuale

Il sistema di misurazione e valutazione della performance è stato predisposto in coerenza con quanto previsto dal D.Lgs. 150/2009 e consta di sezioni dedicate alla valutazione dei dipendenti, dei dirigenti e indicatori per monitorare e misurare la qualità complessiva dell'Ente.

Per quanto riguarda la performance organizzativa, i dirigenti hanno assegnato direttamente ai dipendenti gli obiettivi individuali, che vengono monitorati e misurati attraverso il metodo dei tempi medi, sotto l'aspetto quantitativo: la prestazione professionale individuale viene valutata in buona, media o bassa, misurando il risultato quantitativo della performance che genera un determinato punteggio a

secondo dei risultati, a cui vanno aggiunti altri punti determinati sulla base di una valutazione del dirigente e sulla base dei risultati ottenuti da tutta l'area di appartenenza.

Il profilo qualitativo, a sua volta, viene valutato attraverso schede di rilevazione informatiche, predisposte dall'ufficio controllo di gestione, redatte con cadenza mensile dai vari uffici e conservate agli atti in formato elettronico, in conformità alle indicazioni riguardanti la dematerializzazione dei documenti.

Per quel che attiene il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti, esso avviene sia sotto l'aspetto del raggiungimento o meno degli obiettivi assegnati dal Segretario Generale (in conformità con le linee strategiche dell'Ente), sia relativamente alle modalità con le quali tali obiettivi vengono raggiunti con il coinvolgimento dei collaboratori (c.d. “comportamenti organizzativi”); la valutazione dei risultati 2017 è stata effettuata attraverso le relazioni che i dirigenti hanno predisposto con cadenza trimestrale, e con quella consuntiva di fine periodo.

Si sottolinea che, con l'accorpamento delle Camere di Commercio della Sicilia Orientale, avvenuto in data 04 settembre 2017 , la Camera di Commercio di Catania ha ritenuto opportuno la stesura della Relazione sulla Performance 2017 con i dati disponibili al 03 settembre 2017 , data anteriore all'accorpamento; tutto questo per consentire di definire i risultati della Camera di Commercio di Catania , rispetto agli obiettivi che la stessa si era prefissata .

Gli ambiti sottoposti ad osservazione da parte dell'OIV sono stati i seguenti:

a) Indicatori di performance per monitorare e misurare la qualità complessiva dell'Ente sotto il profilo della sua “salute organizzativa” e sotto quello dei servizi percepiti dall'utenza e, in aggiunta, un piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. 91/2011;

Gli indicatori utilizzati per misurare la performance sono stati 10 e hanno individuato i caratteri più generali dell'efficacia organizzativa dell'Ente e la qualità di quanto erogato all'utenza.

Per **indicatori di “salute organizzativa”** sono stati considerati un primo gruppo di indici che ha permesso di misurare l'andamento della Camera di Commercio di Catania anche sotto il profilo economico e gestionale. Sono stati utilizzati cinque indicatori con i quali si è verificato il rapporto fra costi del personale e proventi correnti, l'andamento complessivo di bilancio, l'assenteismo del personale,

l'andamento del processo di riscossione del "diritto annuale". Si è trattato di comprendere ed evidenziare quale sia stato l'aspetto gestionale ed economico-finanziario dell'organizzazione.

Si riporta qui di seguito la tabella - contenuta all'interno della relazione sulla performance predisposta dalla struttura organizzativa di vertice, approvata dal Commissario ad Acta con i poteri della Giunta Camerale - con i risultati ottenuti rispetto ai prerequisiti o target assegnati

CINQUE INDICATORI DI SALUTE ORGANIZZATIVA	PRE-REQUISITO TARGET	RISULTATI 2017
1. INDICATORE ECONOMICO FINANZIARIO DI RIGIDITÀ	< 80%	85,59%
2. INDICATORE DI EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO	< 37%	37,44%
3. INDICE RISORSE UMANE	< 33%	36,52%
4. INDICE GESTIONALE DI ASSENTEISMO COMPLESSIVO	< 9%	9%
5. INDICE DI RISCOSSIONE DIRITTO ANNUALE	> 60%	67,93%

Come indicato precedentemente i dati di bilancio presi in considerazione ai fini della verifica degli indicatori di salute organizzativa sono aggiornati alla data del 03 settembre 2017.rilevate).

Dei cinque indicatori di salute organizzativa, due sono stati raggiunti: quello relativo all'indice gestionale di assenteismo e quello riguardante l'indice di riscossione del diritto annuale. Relativamente agli altri tre indicatori, essi risentono della riduzione , nella misura del 50%, del diritto annuale versato dalle imprese, i cui effetti si ripercuotono nei risultati degli indicatori non raggiunti .

Si evidenzia che sono stati raggiunti i due indicatori di assenteismo e di riscossione del diritto annuale.

Altri cinque indicatori presi in considerazione sono stati riferiti ad alcuni parametri di qualità dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Catania all'utenza, e che tendono a monitorare alcune tipologie di servizi che sono tra i più "rappresentativi" dell'attività camerale, per i quali si riporta di seguito la tabella di sintesi, anch'essa contenuta nella relazione dell'Amministrazione.

CINQUE INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI PRE-REQUISITO TARGET	PRE-REQUISITO TARGET	RISULTATI 2017
1. TEMPI DI ATTESA DELL'UTENZA DEL SERVIZIO INFOCENTER	20 MINUTI	Non rilevato
2. TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE NELLE FASI ACCETTAZIONE E CONTROLLO R.I. SOCIETA'	5 GIORNI	5,8 giorni
3. TEMPI MEDI DI PAGAMENTO DELLE FATTURE DI ACQUISTO DI BENI E SERVIZI	30 GIORNI	18,96
4. PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI DELL'AREA CENTRO SERVIZI PER LO SVILUPPO E LE ATTIVITÀ PROMOZIONALI	80,00%	Gli94%
5. PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI DI METROLOGIA LEGALE EROGATI DALL'ENTE CAMERALE	80%	100%

Per quanto riguarda gli indicatori di qualità dei servizi bisogna preliminarmente evidenziare che quello relativo ai tempi di attesa dell'utenza del servizio infocenter non si è potuto rilevare a causa di un guasto dell'applicativo informatico.

Gli altri obiettivi sono stati ampiamente raggiunti tranne quello riguardante i tempi di evasione delle pratiche nelle fasi di accettazione e controllo R.I. società il cui risultato si è scostato di uno 0,8 giorni rispetto al pre-requisito.

Per quanto concerne il Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi di bilancio - PIRA, redatto ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. 91/2011, inserito all'interno del Piano della Performance 2016, si registra che, in base ai dati rilevabili, i risultati sono in linea con gli obiettivi raggiunti e con le criticità evidenziate nell'anno di riferimento.

b) Raggiungimento di specifici obiettivi individuali; Qualità del contributo assicurato alla performance generale dalla struttura; competenze professionali e manageriali dimostrate; Capacità di valutazione dei propri collaboratori.

La Camera di Commercio di Catania nel 2016 prendendo come punto di partenza le tre priorità strategiche approvate con il Documento strategico pluriennale ha individuato, attraverso la Relazione previsionale e programmatica, gli obiettivi strategici da realizzare nel 2017 declinati a loro volta in obiettivi operativi e individuali assegnati ai Dirigenti dell'Ente camerale, con i relativi indicatori e target attesi.

Per l'anno 2017, pertanto, è stato elaborato un Piano della performance che si compone di:

Le priorità strategiche individuate in fase di programmazione pluriennale

Gli obiettivi strategici individuati in fase di programmazione annuale

Gli obiettivi organizzativi e operativi previsti per il 2017

Gli obiettivi e i comportamenti organizzativi attribuiti alla Dirigenza

Gli obiettivi individuali assegnati ai dipendenti con qualifica non dirigenziale.

Nel 2017 si è proceduto, pertanto, a rilevare i risultati conseguiti attraverso i monitoraggi trimestrali per i singoli settori camerali, oltre alla rilevazione di fine anno che ha riguardato specificatamente la dirigenza camerale.

Nel corso dell'anno in seguito a nuovi eventi sopravvenuti di carattere oggettivo si è proceduto ad aggiungere/modificare o annullare alcuni obiettivi assegnati a inizio periodo alla dirigenza.

Per i dipendenti con qualifica non dirigenziale, la valutazione degli obiettivi assegnati è avvenuta con il metodo quantitativo "composito o combinato", ciò nella necessità di mantenere il principio generale di collegare il trattamento salariale accessorio alla produttività individuale del dipendente, senza sottrarre la prestazione professionale ad una valutazione qualitativa da parte del dirigente e senza che la stessa sia avulsa dal raggiungimento degli obiettivi dell'area di appartenenza.

La prestazione professionale individuale viene valutata in buona, media o bassa, misurando il risultato quantitativo della performance che genera un determinato punteggio a secondo dei risultati, a cui vanno aggiunti altri punti determinati sulla base di una valutazione del dirigente e dei risultati ottenuti da tutta l'area di appartenenza.

In base al suddetto metodo di valutazione i dipendenti con qualifica non dirigenziale che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi assegnati per l'anno 2017 sono stati il 97% , come da schede di valutazione conservate agli atti dell'ufficio pianificazione e budget.

3. Implementazione delle iniziative finalizzate al miglioramento della trasparenza e del grado di integrità, delle pari opportunità, del benessere organizzativo e del grado di condivisione del sistema di valutazione.

Trasparenza e integrità

L'Organismo Indipendente di Valutazione ha verificato l'aggiornamento della sezione dedicata, nel sito istituzionale della Camera di Commercio di Catania, denominata "Amministrazione Trasparente". E' stato rilevato che sono state pubblicate le seguenti informazioni:

° **Disposizioni generali:** Programma per la trasparenza e l'integrità, Attestazioni OIV,

Programma per la trasparenza e l'integrità, Atti generali, Oneri informativi per cittadini e imprese.

° **Organizzazione:** Organi di indirizzo politico-amministrativo, Sanzioni per mancata comunicazione dei dati, Articolazione degli uffici, Telefono e posta elettronica.

° **Consulenti e collaboratori.**

° **Personale:** Incarichi amministrativi di vertice, Dirigenti, Posizioni organizzative, Dotazione organica, Personale non a tempo indeterminato, Tassi di assenza, Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti, Contrattazione collettiva, Contrattazione integrativa, OIV.

° **Bandi di concorso.**

° **Performance:** Sistema di misurazione e valutazione della performance, Piano delle performance, Relazione sulla performance, Documenti dell'OIV di validazione, Relazioni dell'OIV.

° **Enti controllati:** Enti pubblici vigilati, Società partecipate, Enti di diritto privato controllati, Rappresentazione grafica.

° **Attività e procedimenti:** Tipologie di procedimento, Monitoraggio tempi procedurali, Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati.

° **Provvedimenti:** Provvedimenti organi indirizzo politico, Provvedimenti dirigenti.

° **Controlli sulle imprese.**

° **Bandi di gara e contratti.**

° **Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici:** Criteri e modalità, Atti di concessione.

° **Bilanci:** Bilancio preventivo e consuntivo.

° **Beni immobili e gestione patrimonio:** Patrimonio immobiliare, Canoni di locazione o affitto.

° **Controlli e rilievi sull'amministrazione.**

° **Servizi erogati:** Carta dei servizi e standard di qualità, Costi contabilizzati, Tempi medi di erogazione dei servizi.

° **Pagamenti dell'amministrazione:** Indicatore di tempestività dei pagamenti, IBAN e pagamenti informatici.

° **Opere pubbliche.**

° **Altri contenuti:** Corruzione, Accesso civico.

Pari opportunità

La Camera di Commercio di Catania non ha ancora costituito il comitato per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni.

Benessere organizzativo

Le indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di misurazione nonché la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico (art. 14, c.5

D.Lgs.150/2009) sono state predisposte, rilevate e regolarmente pubblicate sul sito camerale sotto la sezione amministrazione trasparente fino all'anno 2014.

Bisogna sottolineare che il D.Lgs. n. 97 del 25 maggio 2016 ha abrogato l'art.20 comma 3 del D.Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, che prevedeva la pubblicazione dei dati relativi ai livelli di benessere organizzativo.

Grado di condivisione del sistema di valutazione

Il Segretario Generale ad inizio 2017 ha convocato singolarmente i Dirigenti per l'attribuzione degli obiettivi individuali, precedentemente condivisi dalla Conferenza dei dirigenti.

L'OIV, nell'ambito della relazione per la validazione della Relazione sulla Performance di cui all'articolo 10 del D.Lgs 150/2009 a garanzia della correttezza dei processi di misurazione e valutazione, esprime valutazioni in ordine al ciclo delle performance dell'Ente e delle performance individuali e prende atto che rimane da avviare il comitato per le pari opportunità.

In considerazione di quanto esposto precedentemente, questa sesta annualità di attuazione del ciclo di gestione della performance appare positiva, in quanto è stato elaborato un sistema in grado di garantire i risultati prefissati.

Catania, 31 maggio 2018

L'Organismo Indipendente di valutazione
f.to Dott. Giuseppe Ferlazzo