

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

Anno 2018

Introduzione

La presente Relazione è redatta dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) della Camera di Commercio del Sud Est Sicilia 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 ;
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, 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

Con nota prot. 0010069/U dell'08/05/2019 l'ufficio assistenza organi ha trasmesso la Relazione sulla Performance per l'anno 2018, approvata dalla Giunta Camerale con delibera n.30 del 07/05/2019, prevista dall'art. 10 c. 1 lettera b del D.Lgs. 150/2009, nella quale sono stati riassunti ed evidenziati i risultati ottenuti nel corso del 2018 dalla camera di Commercio del Sud Est Sicilia, la performance raggiunta, rispetto agli obiettivi delineati nel programma pluriennale adottato dal Consiglio Camerale, i cui contenuti sono ogni anno aggiornati dalla Giunta e dell'Organo consiliare, individuando gli obiettivi programmatici mediante la Relazione Previsionale e Programmatica, adottata in sede di approvazione del bilancio preventivo.

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

Piano della Performance

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, 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 2018 della Camera di Commercio del Sud Est Sicilia , 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 delle schede informatiche dal punto di vista quantitativo (numero di pratiche, rispetto dei termini previsti da norme , regolamenti e ove non regolamentati assegnati dal dirigente ; Il profilo qualitativo, a sua volta, che qualifica l'operato de dipendente , viene valutato attraverso schede di rilevazione informatiche, predisposte

Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura del Sud Est Sicilia
- Organismo Indipendente di Valutazione-

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 2018 è stata effettuata attraverso le relazioni che i dirigenti hanno predisposto con cadenza trimestrale, e con quella consuntiva di fine periodo.

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 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

Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura del Sud Est Sicilia
- Organismo Indipendente di Valutazione-

| CINQUE INDICATORI DI SALUTE ORGANIZZATIVA | PRE-REQUISITO TARGET | RISULTATI 2018 |
|---|----------------------|----------------|
| 1. INDICATORE ECONOMICO FINANZIARIO DI RIGIDITÀ | < 80% | 71,49% |
| 2. INDICATORE DI EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO | < 37% | 23,67% |
| 3. INDICE RISORSE UMANE | < 33% | 22,92% |
| 4. INDICE GESTIONALE DI ASSENTEISMO COMPLESSIVO | < 9% | 9,26% |
| 5. INDICE DI RISCOSSIONE DIRITTO ANNUALE | > 60% | 55,81% |

Dei cinque indicatori di salute organizzativa, due non sono stati raggiunti: quello relativo all'indice gestionale di assenteismo e quello riguardante l'indice 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 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.

Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura del Sud Est Sicilia
- Organismo Indipendente di Valutazione-

| 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 | 18m 43s |
| 2. TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE NELLE FASI ACCETTAZIONE E CONTROLLO R.I. SOCIETA' | 5 GIORNI | 6,1 giorni |
| 3. TEMPI MEDI DI PAGAMENTO DELLE FATTURE DI ACQUISTO DI BENI E SERVIZI | 30 GIORNI | 6,46 giorni |
| 4. PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI DELL'AREA CENTRO SERVIZI PER LO SVILUPPO E LE ATTIVITÀ PROMOZIONALI | 80,00% | 97% |
| 5. PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI DI METROLOGIA LEGALE EROGATI DALL'ENTE CAMERALE | 80% | 100% |

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 1,1 giorno 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, 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.

Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura del Sud Est Sicilia
- Organismo Indipendente di Valutazione-

Le linee di indirizzo le strategie sono stati delineati nel programma pluriennale adottato dal Consiglio Camerale , insediatosi il 04/09/2017 , i cui contenuti sono ogni anno aggiornati dalla Giunta e dall'Organo Consiliare , individuandone gli obiettivi programmatici mediante la Relazione Previsionale e Programmatica , adottata in sede di approvazione del bilancio preventivo.

Gli obiettivi programmatici individuati e contenuti nella Relazione Previsionale e Programmatica (approvati dal Consiglio Camerale con deliberazione n.4 del 20/11/2017 , si sono concretizzati su due aree strategiche :

Attività promozionale e sostegno delle imprese;

Attività amministrativa

A queste due direttrici principali sono state aggiunte due ulteriori Aree d'intervento:

- Tenuta del Registro Imprese
- Servizio Mediazione e Conciliazione.

Per quanto riguarda l'Area Funzione Amministrativa gli interventi hanno riguardato:

-armonizzazione degli organigrammi preesistenti nelle tre realtà camerali;
-omogeneizzazione dei procedimenti amministrativi e dei servizi espletati in tutte e tre le sedi;

-riorganizzazione degli uffici delle sedi secondarie con conseguente riqualificazione e aggiornamento professionale del personale prima destinato agli uffici di Assistenza Organi e Supporto Interno;

-analisi della situazione logistico–funzionale delle tre sedi finalizzata alla razionalizzazione degli spazi utilizzati al fine di mettere a reddito quelli inutilizzati;

-analisi complessiva dei servizi erogati singolarmente da ciascuna delle tre ex Camere di Commercio per verificarne l'omogeneità o la discordanza al fine di intervenire con soluzioni adeguate.

Nel 2018 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.

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, denominata "Amministrazione Trasparente". È 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 non compilata.
- ° **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: Non risulta compilata tale sezione**
- ° **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 : non compilati.
- ° **Pagamenti dell'amministrazione:** Indicatore di tempestività dei pagamenti, IBAN e pagamenti informatici.
- ° **Opere pubbliche.**

**Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura del Sud Est Sicilia
- Organismo Indipendente di Valutazione-**

° **Altri contenuti:** Corruzione, Accesso civico (non compilato).

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.

Grado di condivisione del sistema di valutazione

Il Segretario Generale ad inizio 2018 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 .

In considerazione di quanto esposto precedentemente, questa prima annualità di attuazione del ciclo di gestione della performance della nuova Camera di Commercio del Sud Est Sicilia appare positiva, in quanto è stato elaborato un sistema in grado di garantire i risultati prefissati.

Catania, 29 giugno 2019

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