



ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera a), del decreto legislativo n. 150/2009

Anno 2015

PRESENTAZIONE

Nel contesto attuativo del decreto legislativo n. 150/2009, l'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV) – considerate le funzioni di promozione, garanzia e verifica dell'applicazione e del funzionamento complessivo del nuovo sistema assegnategli dalla normativa – ha proseguito la propria opera di divulgazione dei principi cui attenersi nell'espletamento degli adempimenti richiesti, di supporto tecnico e raccordo delle varie strutture interessate, di verifica delle linee attuative sviluppate.

Nella presente Relazione, viene fornito un quadro d'assieme delle principali tappe del percorso raggiunte, dei risultati ottenuti e delle problematiche ancora in atto, nonché degli obiettivi cui, in prospettiva, occorrerà orientare l'azione per perfezionare il sistema complessivo della performance ed accrescere la visibilità dei servizi resi.

INDICE

A. Performance organizzativa

B. Performance individuale

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

D. Infrastruttura di supporto

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

G. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

A. Performance organizzativa

In attuazione di quanto stabilito dall'art. 7, comma 3, del decreto legislativo n. 150/2009 e secondo le linee di indirizzo a suo tempo rese dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT), presso il Ministero dell'Interno è operativo il "Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa", adottato in data 22 luglio 2013 e registrato dalla Corte dei Conti il 25 settembre 2013.

In tale ambito vengono identificate le condizioni finalizzate a garantire che il perseguimento delle strategie, lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi avvenga in condizioni ottimali; a tal fine, il Sistema è strutturato in modo da contemplare una valutazione *ex ante* ed *ex post* sui seguenti fondamentali parametri:

- a) se l'Amministrazione è in grado effettivamente di raggiungere i propri obiettivi, garantendo un utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione, il miglioramento delle relazioni con interlocutori e portatori di interesse (*stakeholder*);
- b) se i processi interni di supporto – i quali rendono possibile il funzionamento dell'Amministrazione – raggiungono adeguati livelli di efficienza ed efficacia.

A tale scopo, l'impianto del Sistema poggia, in primis, sulla configurazione di base e sul costante aggiornamento di un quadro informativo generale che denota le caratteristiche organizzative e funzionali salienti dell'Amministrazione stessa (articolazione organizzativa degli uffici, mandato istituzionale, missione, funzioni, personale, risorse assegnate, ecc.).

Muovendo da tale intelaiatura, vengono operate, sia in fase pianificatoria che in sede di *reporting*, analisi su situazioni dinamiche correlate ad aree e parametri di riferimento specifici, che valgono a denotare i profili più caratterizzanti della gestione, evidenziando punti di forza, potenzialità/opportunità da cogliere per migliorare la *performance* ed eventuali problematiche e criticità.

Allo stato, il ciclo di gestione della *performance* presenta ancora, anche per motivazioni connesse alla complessità organizzativa e funzionale del Ministero dell'Interno, talune connotazioni di problematicità, per le quali sono tuttavia in corso azioni di miglioramento.

In particolare, come già evidenziato nelle precedenti Relazioni, il quadro della pianificazione strategica è caratterizzato da un circoscritto numero di rilevanti obiettivi strategici, articolati in molteplici obiettivi operativi.

L'attuazione di ciascuno degli obiettivi strategici è stata nei precorsi esercizi valutata – ad eccezione di settori peculiari quali il soccorso pubblico e la difesa civile nonché l'accoglienza per gli immigrati - con prevalente riferimento allo stato di avanzamento dei rispettivi piani di azione, e misurata perciò, sempre in prevalenza, con indicatori di realizzazione fisica, sulla base del grado di realizzazione degli obiettivi operativi che ne costituiscono l'articolazione, a ciascuno dei quali è attribuito, in percentuale, un proprio peso rispetto all'obiettivo strategico.

Nella Direttiva generale 2014, per specifici ambiti operativi che ne hanno reso più agevole l'utilizzo, si è evidenziato un maggior ricorso ad indicatori di risultato per la misurazione degli obiettivi operativi che articolano gli strategici (n. 33 indicatori di risultato nel 2014, di cui 23 di risultato/*output* e 10 di risultato/binario). Peraltro tale incremento, pur apprezzabile in termini assoluti, risulta meno significativo se valutato in termini percentuali, in rapporto cioè al numero complessivo di indicatori utilizzati per gli obiettivi operativi nelle Direttive generali 2013 e 2014.

A decorrere dal 2015, l'impiego di indicatori di risultato nel contesto della Direttiva generale, emanata il 17 marzo u.s., è stato notevolmente incrementato. In particolare, la percentuale di indicatori di risultato/binari apposti agli obiettivi strategici - calcolata in base al rapporto del numero dei predetti indicatori rispetto al numero totale degli obiettivi stessi - è pari al 120% circa (considerando che è possibile fissare più di un indicatore per ciascun obiettivo), mentre nel decorso anno tale percentuale toccava il 21% circa; parimenti, l'aumento è stato riscontrato nell'ambito degli obiettivi operativi in cui sono articolati gli strategici, per i quali si è registrata una percentuale di circa il 50% di indicatori di risultato sul totale degli obiettivi, rispetto al 33% circa raggiunto nel 2014.

Per contro, l'uso di indicatori di impatto (*outcome*) presenta – per il Ministero dell'Interno - difficoltà di applicazione per la particolare natura dei servizi resi e per la complessità dello scenario di riferimento in cui molteplici fattori, anche indipendenti dall'azione dell'Amministrazione, concorrono ad interferire, in maniera determinante, sui risultati esterni.

Tali considerazioni assumono massima valenza proprio in taluni settori particolarmente rilevanti che caratterizzano il mandato istituzionale dell'Amministrazione quali, ad esempio, quelli connessi all'ordine e alla sicurezza pubblica, al soccorso pubblico e alla difesa civile, alla gestione dei fenomeni migratori. In questi ambiti, l'identificazione preventiva di indicatori di impatto da associare alle strategie fissate rischierebbe infatti di tradursi in proiezioni approssimative e, pertanto, la valutazione di impatto sembra più correttamente praticabile *ex post*.

L'OIV continua comunque ad essere impegnato in una costante azione di stimolo dei Dipartimenti competenti, perché possano essere rinvenute soluzioni idonee a superare, almeno nei settori dove ciò si renda praticabile, le difficoltà tecniche ed applicative, aprendo spazi per una maggiore efficacia descrittiva del *format* pianificatorio, al fine di meglio chiarire lo sviluppo dell'attività dell'Amministrazione ed i risultati sotesi.

L'assegnazione degli obiettivi propri della programmazione gestionale, che integra e completa quella strategica, trova ormai applicazione. Infatti, anche nei confronti del personale in regime di diritto pubblico si ha una più diffusa applicazione del sistema per obiettivi, sia presso le strutture centrali che periferiche.

In particolare, i *Piani triennali della performance* contemplano anche obiettivi trasversali alle componenti territoriali dell'Amministrazione (Prefetture-UTG, articolazioni periferiche dell'Amministrazione della pubblica sicurezza, Comandi dei VV.F.).

Giova, al riguardo, evidenziare, come già segnalato nella precorsa Relazione, che il *Piano della performance* è articolato in obiettivi strategici/operativi e obiettivi gestionali di struttura. Questi ultimi costituiscono le macro-aree di riferimento entro le quali vanno ricondotte le pianificazioni di dettaglio che, all'interno dei vari uffici, orientano i percorsi operativi dei singoli dirigenti. Gli obiettivi gestionali assegnati alle strutture di livello dirigenziale di ciascun Centro di responsabilità (CDR), riassumono così, in una formulazione ampia e trasversale, le finalità cui devono essere orientate le azioni e gli obiettivi individuali di tutto il personale di livello dirigenziale incardinato nelle strutture interessate.

La scelta dell'Amministrazione di rappresentare la propria azione - nell'ambito del *Piano della performance* - attraverso obiettivi gestionali "di struttura" piuttosto che individuali, va ricondotta alla considerazione che una differente esternalizzazione dei processi pianificatori e di refertazione, articolata per obiettivi individuali, sarebbe risultata, tenuto conto del rilevante numero di unità dirigenziali in servizio presso il Ministero dell'Interno (circa 2.600), non solo complessa, ma anche

verosimilmente frammentaria e poco organica ai fini della comunicazione istituzionale e al cittadino.

Sul fronte del rispetto dei tempi di pianificazione, va segnalato che le procedure di adozione della Direttiva generale per l'attività amministrativa e per la gestione 2015 e del *Piano della performance 2015-2017* hanno subito uno slittamento temporale, dovuto in parte alla rilevante articolazione delle strutture coinvolte e, conseguentemente, della complessità delle operazioni. In particolare, la Direttiva generale è stata emanata dal Ministro, come sopra evidenziato, in data 17 marzo 2015 mentre il *Piano della performance* è stato adottato in data 15 giugno 2015.

Il reporting

Il sistema di *reporting* poggia sul complesso dei monitoraggi previsti dal Sistema, regolati nelle singole fasi sulla base della tipologia degli elementi informativi oggetto di rilevazione.

Il monitoraggio strategico è stato supportato, per il 2014, dal sistema informativo di cui al successivo paragrafo D.

Ai fini del monitoraggio, l'OIV ha invitato i vari CDR a prestare massima attenzione ai mutamenti registrati in corso d'anno nell'ambito del contesto di riferimento interno/esterno, per un'analisi accurata dei riflessi sugli obiettivi posti e, ove occorrente, per una adeguata ripianificazione degli stessi, in modo tale da aggiornare il piano degli interventi e motivare gli scostamenti avvenuti.

Tale criterio è volto a consentire, sia ai fini dell'elaborazione della Nota integrativa a consuntivo per l'esercizio finanziario precedente, che nel *report* annuale sull'andamento delle azioni connesse alla realizzazione delle priorità politiche e delle strategie di amministrazione, di meglio evidenziare le variazioni in termini di risultati attesi, *target* raggiunti e risorse finanziarie occorse rispetto a quanto pianificato a inizio anno.

Le risultanze dell'attività gestionale annuale riferita al 2014 e le informazioni generali sul funzionamento della "macchina amministrativa" sono acquisite – attraverso la raccolta e messa a sistema di dati dinamici - in raccordo con l'istruttoria avviata dall'Amministrazione per la redazione della *Relazione sulla performance 2014*.

Tali elementi vanno principalmente desunti dai dati di monitoraggio afferenti al controllo di gestione, facente capo alle strutture dipartimentali del Ministero e alle Prefetture-UTG, quali sensori privilegiati per rilevare andamenti ed eventuali patologie, oltre che da ulteriori canali di referto istituzionalizzati (es. documenti vari finalizzati al Rendiconto generale dello Stato, Rapporto sullo stato della spesa, ecc.).

B. Performance individuale

Come già evidenziato nel decorso anno, il Sistema di misurazione e valutazione della *performance* individuale del Ministero dell'Interno è stato approvato con decreto del Ministro in data 6 dicembre 2013, registrato dalla Corte dei Conti in data 10 gennaio 2014. Successivamente, con nota a firma del Ministro in data 14 marzo 2014, è stata differita l'operatività del Sistema medesimo agli esiti della prossima contrattazione collettiva ovvero alla diversa data connessa al verificarsi di adeguate economie aggiuntive. Ciò in ragione del fatto che l'art. 6 del decreto legislativo n. 141/2011 ha differito, per quanto attiene agli aspetti relativi ai meccanismi premiali individuati dall'art. 19 del decreto legislativo n. 150/2009, l'applicazione della differenziazione retributiva in fasce alla tornata

di contrattazione collettiva successiva a quella del quadriennio 2006/2009, ovvero alla diversa data connessa al verificarsi di adeguate economie aggiuntive. Queste ultime, derivanti da eventuali risparmi di spesa dell'Amministrazione (art. 16, comma 5, del decreto legge n. 98/2011, convertito dalla legge n. 111/2011) possono essere utilizzate, come dispone lo stesso decreto legislativo n. 141/2011, per l'erogazione dei premi nei termini previsti dalla legge, nelle more del predetto rinnovo contrattuale. Ma l'Amministrazione ha evidenziato che non dispone di risorse da poter destinare a tali fini né, per analoghi motivi, ha potuto dare applicazione all'art. 5, comma 11-quinquies, del decreto legge n. 95/2012, convertito con modificazioni dalla legge n. 135/2012.

A partire dalla valutazione del 2013 l'Amministrazione, come già evidenziato nella relazione del decorso anno, ha comunque operato per rendere i previgenti sistemi di valutazione dei dirigenti contrattualizzati di seconda fascia maggiormente coerenti con i criteri indicati dall'art. 5, comma 11, del citato decreto legge n. 95/2012, richiamando con circolare l'esigenza di attribuire i relativi giudizi sulla base non solo della capacità dei dirigenti medesimi di conseguire risultati adeguati agli obiettivi assegnati attraverso le competenze organizzative e professionali espresse nell'attività lavorativa, ma anche di differenziare le valutazioni dei propri collaboratori.

Risulta tuttavia dai dati comunicati dall'Amministrazione come la valutazione individuale del predetto personale per il 2013 sia stata tendenzialmente orientata verso l'alto; i dirigenti hanno infatti tutti riportato il giudizio di eccellente, anche con riferimento agli obiettivi assegnati, ad eccezione di due unità cui è stato attribuito il giudizio di ottimo.

Per contro, non risulta ancora comunicato dal competente Dipartimento per le politiche del personale dell'amministrazione civile e per le risorse strumentali e finanziarie l'avvio, sempre per il 2013, del procedimento di valutazione individuale dei dirigenti di Area I appartenenti alla prima fascia.

Per quanto concerne invece il personale contrattualizzato non dirigente, ai fini dell'erogazione del Fondo Unico di Amministrazione relativo all'anno 2013, sono state utilizzate schede, distinte per area funzionale, in parte innovative dei precedenti modelli in quanto articolate in tre gradi di giudizio anziché in due. La previsione di un ulteriore grado di giudizio caratterizzante la prestazione "pienamente adeguata" risponde alla necessità di evidenziare e valorizzare le *performance* in cui l'attività si discosta dal parametro di adeguatezza normalmente richiesto ed assume connotazioni di livello superiore. E' stata anche prevista una procedura di aggravamento della motivazione per i parametri di livello superiore o inferiore a quello di "prestazione adeguata" individuato come parametro di riferimento ordinario.

Sotto il profilo della conformità dei contenuti delle predette schede ai principi disposti dal D.L. n. 95/2012, si rileva che l'organizzazione delle categorie oggetto di valutazione non segue in modo testuale la partizione fissata dalla normativa e, pertanto, la riconducibilità ai parametri di riferimento stabiliti dal citato art. 5, comma 11-bis, può, in linea di massima, essere riscontrata attraverso un'analisi interpretativa delle singole voci su cui è impiantato il giudizio finale. Sono comunque in corso, secondo quanto comunicato dal citato Dipartimento, talune iniziative, di seguito specificate, tese a determinare, in prospettiva, un più chiaro ancoraggio dei criteri di misurazione al dettato normativo.

Si fornisce, di seguito, il prospetto riepilogativo dei dati concernenti gli esiti della misurazione dei risultati individuali, elaborato ai fini della corresponsione del Fondo Unico di Amministrazione relativo al 2013.

n. valutati con coefficiente 1,30 (prestazione pienamente adeguata)	8.234
n. valutati con coefficiente 1 (prestazione adeguata)	11.698
n. valutati con coefficiente 0 (prestazione non adeguata)	58
n. totale valutati	19.990

Come emerge dai dati stessi, i risultati del processo hanno fatto registrare, rispetto al 2012, una maggiore differenziazione dei giudizi; infatti il livello di valutazione, che si era nel 2012 attestato in larghissima misura nell'ambito della fascia più alta, allora corrispondente al parametro di "prestazione adeguata", è stato nel 2013 ripartito in prevalenza tra la fascia intermedia e quella legata al coefficiente massimo.

Con riferimento all'anno 2014, è stato attivato ed è tuttora in corso il procedimento di valutazione individuale per i dirigenti contrattualizzati di seconda fascia. Si precisa al riguardo che, sempre nelle more dell'operatività del già citato sistema di misurazione e valutazione della *performance* individuale adottato con decreto del Ministro in data 6 dicembre 2013, si è reso necessario apportare, nell'ottica di un più incisivo adeguamento ai parametri fissati dall'art. 5 del D.L. n. 95/2012, alcune modifiche ai criteri per la compilazione delle schede di valutazione individuale del predetto personale. In particolare, con D.M. in data 25 febbraio 2015 si è provveduto, a decorrere dalla valutazione del 2014, ad integrare i criteri già previsti valorizzando, nell'ambito della gestione delle risorse umane, la capacità del dirigente di valutare in maniera differenziata i propri collaboratori, tenuto conto delle diverse *performance* degli stessi, dando inoltre rilievo ai risultati di pianificazione e gestione conseguiti, anche come contributo alla *performance* complessiva della struttura di livello dirigenziale generale di appartenenza.

Per l'anno 2014, il procedimento di valutazione del personale contrattualizzato di livello non dirigenziale non è stato ancora avviato in quanto l'ipotesi di accordo integrativo sulle risorse del Fondo Unico di Amministrazione è stata sottoscritta in data 24 marzo 2015. La circolare esplicativa del procedimento stesso, di prossima emanazione, recherà, secondo quanto comunicato dal suddetto Dipartimento, indicazioni volte a fornire una chiave di lettura dei criteri di misurazione riportati nelle schede di valutazione per una più chiara riconduzione alle categorie individuate dal già citato art. 5, comma 11-bis, del D.L. n. 95/2012. Per l'anno in corso, il medesimo Dipartimento ha comunque assicurato che saranno valutate possibili modifiche delle schede di valutazione.

Si segnala infine che l'OIV, ai sensi dell'art. 14, comma 5, del decreto legislativo n. 150/2009 ha effettuato - secondo le modalità definite dalla allora Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) - un'indagine sul benessere organizzativo del personale contrattualizzato dipendente, sul grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché sulla valutazione da parte del personale del proprio superiore gerarchico.

Per l'anno 2014, la rilevazione ha avuto ad oggetto un campione più ampio rispetto all'anno precedente, costituito da strutture caratterizzate da profili di analisi sostanzialmente omogenei, ed esteso:

- a livello centrale, ai Dipartimenti del Ministero
- a livello periferico, alle Prefetture-UTG ed ai Commissariati del Governo di Trento e Bolzano.

La compilazione del questionario è stata effettuata *on line* utilizzando una apposita procedura informatica. Particolari misure hanno garantito l'anonimato della rilevazione e, quindi, l'impossibilità di ricondurre le operazioni effettuate al compilatore, tanto che il sistema è stato organizzato in modo tale da bloccare qualsiasi tipo di reportistica laddove essa riguardi argomenti che coinvolgano un campione di compilatori inferiore alle dieci unità.

Il *link* di accesso al questionario è stato attivato il 18 novembre 2014 e disattivato il successivo 31 dicembre. Il numero dei dipendenti interessati alla rilevazione era di 11.701 unità, ma 697 sono stati i modelli compilati, non tutti peraltro completi in tutte le voci, atteso che il sistema è stato predisposto, secondo le direttive ricevute, in modo tale da rendere non obbligatoria la risposta ad ogni domanda. La percentuale di partecipazione alla rilevazione è stata particolarmente modesta, pari al 5,96% degli aventi titolo e pertanto anche scarsamente significativa sotto il profilo dei risultati. Le risultanze dell'indagine sono pubblicate sul sito del Ministero dell'Interno, nell'ambito della sezione Amministrazione trasparente.

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il ciclo di gestione della *performance* si sviluppa - come può evincersi da quanto in precedenza specificato con riguardo alle fasi di programmazione, misurazione e valutazione delle *performance* e rendicontazione - secondo un processo ormai strutturato che vede interagire, ai vari livelli: l'organo di indirizzo politico, la dirigenza apicale, la dirigenza di secondo livello ed il personale interessato nonché, nelle fasi di accompagnamento metodologico, di promozione, verifica ed attestazione, l'OIV supportato dalla struttura tecnica permanente.

I rapporti di integrazione operativa risentono della particolare struttura "a rete" dei controlli interni istituzionalizzata presso il Ministero dell'Interno, che si fonda sulla costituzione presso tutti i Dipartimenti, quali poli di riferimento, dei rispettivi Uffici di pianificazione, programmazione, controllo di gestione e valutazione, i quali coadiuvano i vertici amministrativi in quegli ambiti.

Presso le Prefetture-UTG, il raccordo è operato per il tramite dei Viceprefetti vicari, che svolgono la funzione di supporto al Prefetto in materia.

Nel prospetto che segue (Cronoprogramma ed attori del processo di pianificazione e di *reporting*) sono illustrate le principali fasi del processo di pianificazione e *reporting*, con l'indicazione degli attori coinvolti e della tempistica prevista per ciascuna fase del processo.

I relativi monitoraggi effettuati a valle del processo stesso vedono il coinvolgimento, secondo un circuito informativo ascendente, delle strutture e dei soggetti interessati alla realizzazione degli obiettivi posti sotto osservazione.

Va tuttavia considerato che, anche in ragione della complessità ed estensione dell'Amministrazione a tutto il territorio nazionale, nonché della consistenza numerica del personale in servizio, sussistono problemi di diffusione e celerità delle operazioni connesse allo sviluppo del ciclo.

La struttura tecnica permanente per la misurazione della *performance*, ufficio di *staff* di supporto all'OIV - è attualmente composta da: 1 responsabile e 3 dirigenti e n. 9 unità di personale di livello non dirigenziale, appartenente al comparto Ministeri.

Tutto il personale assegnato alla struttura di supporto possiede in generale i requisiti necessari all'assolvimento dei compiti ordinari, secondo i rispettivi profili professionali e tenuto conto delle esigenze che di volta in volta si possono presentare. Purtuttavia, sarebbe stato utile poter dotare la

struttura stessa anche di una professionalità con competenza economico-gestionale, atteso che tale ambito, di rilevante importanza per le funzioni dell'OIV, necessita di un rafforzamento operativo. Tale integrazione non è stata peraltro praticabile in ragione delle preclusioni poste dalla vigente normativa in tema di organizzazione degli OIV e dagli indirizzi interpretativi del Ministero dell'Economia e delle Finanze circa la possibilità di un incremento numerico delle figure professionali che erano presenti nella struttura alla data di entrata in vigore del decreto legislativo n. 150/2009.

CRONOPROGRAMMA ED ATTORI DEL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E DI REPORTING

FASI	RISULTATI	ATTORI COINVOLTI	SCADENZE PREVISTE
Fase discendente del processo pianificatorio	<i>Bozza Atto di indirizzo</i>	Ministro OIV Gabinetto Centri di Responsabilità (CDR)	entro aprile
	<i>Emanazione Atto di indirizzo</i>		
Fase ascendente del processo pianificatorio	<i>Proposta obiettivi strategici, operativi, programmi operativi, indicatori</i>	CDR OIV	settembre
Definizione Nota integrativa	<i>Nota integrativa al Bilancio</i>	CDR OIV	settembre
Emanazione Direttiva	<i>Consolidamento sistema obiettivi strategici, operativi, programmi operativi, indicatori</i>	CDR OIV	novembre
	<i>Predisposizione Direttiva</i>	OIV Ministro	dicembre
	<i>Emanazione Direttiva</i>	Ministro	primi di gennaio (*)
Aggiornamento Nota integrativa	<i>Aggiornamento Nota integrativa a legge di Bilancio</i>	CDR OIV	gennaio
Consolidamento programmazione obiettivi gestionali	<i>Atti di programmazione</i>	Dirigenti Amministrazione ai vari livelli OIV	entro 20 gennaio (*)
Definizione Piano della performance	<i>Piano della performance</i>	Ministro Gabinetto Vertici amministrativi Referente della performance OIV	entro 31 gennaio (*)
Elaborazione Nota integrativa al Rendiconto generale dello Stato	<i>Nota integrativa</i>	CDR OIV	entro maggio
Elaborazione Relazione sulla performance	<i>Relazione sulla performance</i>	Ministro Gabinetto Vertici amministrativi Referente della performance OIV	elaborazione entro il 30 giugno (*) validazione entro il 15 settembre

(*) i tempi previsti sono suscettibili di slittamento in relazione alla complessità delle fasi e delle attività connesse.

I relativi monitoraggi infrannuali e annuali vedono il coinvolgimento, secondo un circuito informativo standardizzato, delle strutture interessate agli elementi informativi posti sotto osservazione

D. Infrastruttura di supporto

Il progetto informatizzato realizzato dall'Amministrazione si inquadra all'interno delle attività di supporto al controllo strategico e al controllo di gestione, ai sensi del decreto legislativo n. 286/1999 e nel contesto generale del ciclo di gestione della *performance* previsto dalla legge n. 15/2009 e dal decreto legislativo n. 150/2009, in linea con le indicazioni a suo tempo emanate in materia dalla CiVIT, nonché in coerenza con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e di bilancio.

L'approccio metodologico adottato ha contemplato, con riguardo agli Uffici centrali ed alle Prefetture-UTG, un sistema informativo automatizzato ideato per supportare le procedure, per i seguenti ambiti:

- Pianificazione strategica
- Programmazione gestionale
- Monitoraggio dei processi

Sul piano operativo, nel 2014 - come già evidenziato nella Relazione del decorso anno - sono proseguite, sotto il presidio tecnico dell'OIV, le attività tecniche connesse al perfezionamento dell'impianto ed all'utilizzo del sistema, che hanno consentito, tra l'altro, ai Dipartimenti l'inserimento dei dati per la formazione e il successivo monitoraggio della Direttiva generale 2014.

Si è inoltre dato corso, sempre con l'ausilio del sistema, al monitoraggio presso le Prefetture-UTG di n. 16 processi, nonché del grado di raggiungimento degli obiettivi gestionali di struttura, contenuti nel *Piano della performance 2014-2016*.

Al fine di garantire una crescente pervasività del sistema informativo, richiesta dalla natura e dalle caratteristiche del contesto amministrativo di cui lo stesso è a supporto, si è nel contempo proseguita la nuova fase progettuale fondata sull'analisi e sul successivo sviluppo di una funzionalità di raccolta dati alternativa, supportata da tecnologia *web*. La procedura *web* - che dovrà gradualmente sostituire l'utilizzo del modulo *excel* - costituisce infatti, secondo il disegno originariamente prefissato, la naturale evoluzione del sistema stesso, conseguente al consolidamento della sua architettura logica e tende ad assicurare una generale fruibilità della piattaforma, superando i possibili problemi di compatibilità con le eterogenee dotazioni *hardware* degli utenti finali.

E. Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

Per quanto concerne l'attuazione della disciplina in tema di trasparenza, l'Amministrazione ha proceduto all'aggiornamento, valido per il triennio 2014-2016, del precedente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, aggiornamento operato ai sensi dell'art. 10 del decreto legislativo n. 33/2013, che costituisce anche un'integrazione del Piano anticorruzione, adottato in data 31 gennaio 2014.

Relativamente ai sistemi informativi e informatici si evidenzia che l'attuale situazione vede operanti nell'Amministrazione una pluralità di sistemi, la cui condivisione è ancora limitata. La

razionalizzazione dei sistemi informatici e dei relativi flussi informativi è infatti influenzata da taluni fattori caratterizzanti, quali la spiccata eterogeneità delle funzioni svolte, la mole delle informazioni gestite che richiedono anche complesse elaborazioni e, non da ultimo, le esigenze peculiari connesse all'attività del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, i cui dati per la loro specificità e "sensibilità" implicano l'adozione di attente misure che garantiscano la necessaria riservatezza.

Tale complessa situazione fa sì che esistano una pluralità di banche dati, con caratteristiche e dimensioni diverse, a cui accedono, per lo più, solo gli operatori di settore.

Quanto alla raccolta e trasmissione al sito istituzionale dei dati da pubblicare, le singole strutture utilizzano la posta elettronica.

La redazione del Portale dell'Amministrazione ha proceduto, mediamente, alla pubblicazione dei dati nella sezione Amministrazione trasparente, attraverso l'"inserimento manuale" ovvero operando attraverso l'apertura di *link* ai dati di interesse. Al momento, sempre relativamente alla sezione Amministrazione trasparente, sono attivi i sistemi per la verifica quantitativa degli accessi al sito e quelli per la rilevazione qualitativa.

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

Quanto alla definizione e gestione degli standard di qualità, sono proseguite le attività dei Dipartimenti ai fini dell'individuazione di ulteriori servizi in relazione ai quali fissare indicatori di misurazione del livello di qualità. In particolare, nell'ambito del *Piano della performance 2014-2016* sono stati enucleati 2 ulteriori servizi - che hanno portato, globalmente, a 15 i servizi sottoposti a standard di qualità - ed altri sono stati aggiunti nel contesto del nuovo *Piano della performance 2015-2017*.

Solo per alcuni dei predetti servizi sono state realizzate misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard definiti (si tratta di settori gestiti dai Dipartimenti dei Vigili del Fuoco, soccorso pubblico e difesa civile, delle Libertà civili e immigrazione e della Pubblica Sicurezza).

Le soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle *class action* sono state adottate non in tutti i Dipartimenti e, comunque, in maniera differenziata (il Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione ha operato in tal senso per reclami e class action, il Dipartimento per le Politiche del Personale per i reclami, il Dipartimento della P.S. per gli indennizzi).

Il Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione ha avviato processi per la revisione degli standard dei servizi individuati.

Alla luce del quadro emergente, appare necessario che l'Amministrazione prosegua con maggior forza il percorso avviato, implementando ulteriormente, migliorando e affinando gli strumenti di controllo della qualità.

G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

L'impostazione del ciclo di gestione della *performance* che pone sotto osservazione lo stato di avanzamento delle attività ed i relativi esiti, ha giovato a favorire, ai vari livelli, la conoscenza delle

dinamiche in atto, consentendo, sulla base delle risultanze riscontrate, di disporre di parametri di riferimento utili a valutare preventivamente l'ulteriore sviluppo delle linee operative e di apportare, anche in corso d'opera, gli eventuali correttivi necessari.

Il processo di rilevazione dei risultati è infatti funzionale a soddisfare le esigenze di controllo delle proprie *performance* da parte degli Uffici di secondo livello immediatamente deputati all'attuazione dei vari obiettivi e, secondo un percorso ascendente, da parte delle strutture sovraordinate di primo livello.

Il portato conoscitivo è stato, in tal senso, utilizzato anche a supporto del vertice politico-amministrativo per calibrare l'orientamento delle strategie ed ha costituito un fattore di rilievo per aggiornare la programmazione triennale nell'ambito del *Piano della performance*.

Le risultanze dei monitoraggi sono state inoltre impiegate nelle attività di refertazione rivolte ai vari organi istituzionali interessati.

H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Fase di pianificazione strategica e di programmazione finanziaria

L'OIV svolge, secondo le modalità ed i tempi indicati nei paragrafi precedenti, un ruolo "guida" di presidio del processo, operando in stretta sinergia con gli altri Uffici di diretta collaborazione del Ministro e con i Dipartimenti, anche attraverso una mirata attività di supporto metodologico e formativo. In particolare, viene sistematicamente operato un controllo sulla coerenza esterna del sistema degli obiettivi per verificarne la conformità alle priorità politiche definite nell'Atto di indirizzo, nonché sulla coerenza interna all'articolazione degli obiettivi stessi (strategici/operativi/programmi operativi).

L'iter di formazione degli obiettivi scaturenti dalla pianificazione strategica è stato, per il 2014, supportato dall'utilizzo del sistema informativo automatizzato di supporto, aderente, nella sua architettura, agli schemi adottati dal portale telematico del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) per la predisposizione della Nota integrativa.

Ciò ha contribuito a facilitare i controlli di coerenza che l'OIV istituzionalmente svolge per riscontrare anche il rispetto dei parametri e dei criteri disposti dalle linee guida in materia (delibere CiVIT, circolari MEF).

Va precisato che in tale fase vengono anche organizzati, ove necessario, incontri con gli Uffici interessati ovvero vengono presi contatti per le vie brevi per acquisire i necessari elementi di verifica.

A seguito dell'emanazione della Direttiva generale annua, vengono assegnati ai dirigenti gli obiettivi scaturenti dalla programmazione gestionale. Anche in tale fase, l'OIV supporta metodologicamente i Centri di Responsabilità e le Prefetture-UTG.

Reporting e analisi dei dati

In sede di rendicontazione, l'OIV si è avvalso principalmente, per i profili strategici, delle risultanze di monitoraggio scaturenti dalla piattaforma informatica di supporto.

Tale fase richiede da parte dell'OIV, soprattutto ai fini della consuntivazione annua, sia verifiche puntuali sul corretto utilizzo degli indicatori di *performance* prescelti nella fase di pianificazione strategica, sia controlli comparativi di coerenza dei principali risultati illustrati, attraverso l'analisi

del materiale documentale di raffronto disponibile (circolari, rapporti sull'andamento delle varie fenomenologie e sugli interventi attivati, audizioni dei competenti organi del Ministero, dati ed informazioni presenti sul sito istituzionale, referti resi ai vari organi istituzionali, documentazione di bilancio). Ove necessario, vengono anche attivati incontri con gli Uffici interessati, per confronti mirati ed acquisizione di elementi di valutazione.

Standard di qualità

L'OIV svolge in tale ambito un'azione di presidio per l'applicazione delle linee guida dettate dalla disciplina in materia, fornendo eventuali suggerimenti per l'affinamento delle metodologie applicate. Tale operazione è effettuata in raccordo con il Referente della qualità del Ministero dell'Interno. Il monitoraggio attribuito all'OIV nello specifico settore ai fini del referto reso nella presente Relazione è stato svolto secondo le modalità previste dalla Delibera CiVIT n. 23/2013, assumendo le relative informazioni per il tramite del Referente della qualità.

Trasparenza

Per provvedere ai controlli e alle attestazioni sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione dei dati di pertinenza dell'Amministrazione, l'OIV ha effettuato, in attuazione degli indirizzi forniti dall'A.N.AC. in materia, i previsti riscontri dei dati negli ambiti richiesti. Sono state valutate a tali fini, oltre alla sezione Amministrazione trasparente, anche le analoghe sezioni dei siti istituzionali della Polizia di Stato e del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, nonché quelle di 21 Prefetture-UTG scelte come campione sul territorio, operando attraverso:

- verifica diretta dei siti istituzionali del Ministero dell'Interno, della Polizia di Stato, del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco e delle Prefetture-UTG scelte come campione;
- incontri con il Responsabile della Trasparenza e con i Referenti della Trasparenza degli Uffici centrali interessati alla rilevazione;
- verifica e valutazione di elementi di informazione fatti pervenire dal Responsabile della Trasparenza;
- consultazione di banche dati della Pubblica Amministrazione su specifici settori di interesse per i dovuti riscontri.

Ha quindi proceduto a segnalare i disallineamenti riscontrati oltre che al Gabinetto del Ministro per la necessaria informativa all'organo di indirizzo politico, anche al Responsabile per la trasparenza, sollecitando l'adeguamento dei relativi adempimenti.