

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA
Nucleo di Valutazione

**RELAZIONE 2018 DEL NUCLEO
DI VALUTAZIONE:
VALUTAZIONE DELLA
PERFORMANCE**



Messina, Luglio 2018

INDICE

Introduzione	3
A. Performance Organizzativa	4
B. Performance individuale	7
C. Processo di attuazione del ciclo della performance	9
D. Infrastruttura di supporto	10
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.	11
F. Definizione e gestione degli standard di qualità	12
G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione	13
H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV	14
I. Argomentazioni sulla validazione della relazione della performance	15
Allegato n. 1.....	16

Introduzione

Il Nucleo di Valutazione (NdV), in qualità di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 14, comma 4, lettera a) del D. Lgs. n. 150/2009 monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso. Le linee Guida 2018 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione indicano il 15 luglio quale scadenza per la compilazione, sulla piattaforma online predisposta dal CINECA su indirizzo dell'ANVUR, della parte relativa alla performance e dei relativi allegati.

La presente relazione è stilata in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 23/2013 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT ora Agenzia Nazionale Anticorruzione - ANAC). Inoltre, seguendo lo schema indicato nella citata delibera, è suddivisa in otto sezioni e traccia una descrizione sintetica sul funzionamento complessivo del Sistema adottato dall'Università degli Studi di Messina nel 2017 mettendone in luce gli aspetti significativi e gli sviluppi registrati nell'Ateneo rispetto all'anno precedente. Il NdV ha deciso di continuare ad adottare lo schema ANAC sul "funzionamento complessivo del Sistema di Valutazione, Trasparenza e Integrità dei controlli interni" allo scopo di fornire un quadro sinottico e contestualizzato del Sistema, consentendo la correlazione dei vari elementi e individuando punti di forza e aree di miglioramento in un'ottica di valutazione pluriennale. Per la sua stesura, il NdV si è avvalso delle informazioni fornite dall'Unità Organizzativa "Controllo di Gestione e Reporting" e dell'Unità in Staff alla Direzione Generale denominata "Normativa Istituzionale, Trasparenza e Prevenzione della Corruzione" e della collaborazione dell'Unità di Staff per Attività di Supporto a Collegio dei Revisori dei Conti, Nucleo di Valutazione, Centro Statistico, Presidio di Qualità.

Parte integrante della relazione costituisce l'allegato:

1. Monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni relativo al ciclo della Performance 2017;

Inoltre il NdV, nella presente relazione, fornisce le motivazioni alla base della validazione della Relazione sulla Performance esitata il 28 giugno 2018.

A. Performance Organizzativa

La Performance Organizzativa, cioè la Performance dell'Organizzazione nel suo complesso dell'Università di Messina, rappresenta la traduzione del decreto legislativo 27/10/2009 n. 150 (attuazione della legge 4/03/2009 n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni) e successive modificazioni. In particolare riguarda la valutazione del funzionamento della macchina amministrativa e delle Unità Organizzative e di Staff in cui l'Ateneo si articola.

Considerate le "Linee Guida ANVUR 2015 per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane" insieme alla riorganizzazione delle strutture amministrative dell'Ateneo contestualmente all'evoluzione della piattaforma informatica dedicata di Ateneo, denominata Sistema Informatico di gestione del ciclo della performance (SIP), il Consiglio di Amministrazione in data 27/11/2015 ha approvato le modifiche al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), esitato precedentemente il 21/11/2014, e il 01/02/2017, con propria delibera (prot. n. 11000 del 13/02/2017) ha approvato il Piano Integrato 2017/19, con la contestuale ratifica del D.R. n. 188 del 31 gennaio 2017 (di approvazione in via d'urgenza del Piano Integrato della Performance), nel quale, in base alle "Linee Guida per la gestione integrata del ciclo della performance delle Università statali italiane" emanate dall'ANVUR nel luglio 2015, confluiscono i diversi strumenti di programmazione (Programmazione triennale, Programmazione economico-finanziaria, Piano della Performance, Piano Triennale di prevenzione della corruzione e Piano della trasparenza). Nel mese di ottobre è stato condotto un unico monitoraggio che ha permesso di attuare modifiche al piano, insieme alle integrazioni ritenute necessarie.

Il Piano Integrato della Performance 2017-19 sviluppa in chiave sistemica la pianificazione delle attività amministrative in ordine alla performance, alla trasparenza e all'anticorruzione. E' strumento di sintesi di diversi documenti di programmazione, in cui la performance è assunta come concetto guida attorno al quale sono collocate le diverse prospettive della trasparenza (concepita come obbligo di rendicontazione a Studenti, famiglie, imprese e territorio) e della prevenzione della corruzione (intesa come attività di contrasto e mitigazione dei rischi derivanti da comportamenti inappropriati e illegali). A partire dalle linee strategiche delineate dagli Organi di indirizzo politico dell'Ateneo, il Direttore Generale, insieme ai Dirigenti, ha elaborato gli obiettivi strategici, declinati successivamente in obiettivi operativi assegnati alle Direzioni e alle Strutture subordinate fino a livello di Unità Organizzativa e Unità di Staff. L'elaborazione degli obiettivi

operativi è stata svolta dai Dirigenti, Presidenti dei Centri Autonomi, Direttori di Dipartimento e di Strutture Interdipartimentali di Raccordo (SIR) e Responsabili delle Segreterie Generali e delle Unità Speciali con i vertici delle strutture dipendenti. Per ogni obiettivo di tipo quantitativo è stato individuato un indicatore misurabile e definiti i livelli soglia, target ed eccellenza che determinano la valutazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo. L'obiettivo della struttura organizzativa si ritiene raggiunto al superamento del livello target. Per gli obiettivi di tipo temporale sono state stabilite le date entro cui gli stessi devono essere raggiunti. Gli obiettivi di tipo qualitativo sono oggetto di valutazione a posteriori da parte del responsabile della struttura di primo livello a cui l'unità afferisce. Il Responsabile della struttura organizzativa di primo livello (Direzione) può assegnare uno o più obiettivi alla struttura organizzativa di livello inferiore e così via fino alla struttura di livello più basso (Unità Organizzativa o di Staff). Ciascun obiettivo può essere declinato in azioni assegnate a singole persone o gruppi di lavoro. Gli obiettivi raggiunti contribuiscono all'obiettivo complessivo secondo il peso assegnato. La Performance Organizzativa delle strutture di livello superiore si calcola in combinazione con i risultati di quelle ad esse subordinate.

Nel SMVP, in accordo all'art. 8 della legge 150/2009, è stata prevista la misurazione della performance organizzativa lungo 3 dimensioni:

1. DIMENSIONE DELLE UNITA' ORGANIZZATIVE
2. DIMENSIONE STRATEGICA
3. DIMENSIONE OPERATIVA

L'Amministrazione, ha concluso il 20 ottobre la procedura, semestrale, di monitoraggio intermedio dei risultati parziali raggiunti dalle strutture mediante l'inserimento nella piattaforma informatica SIP, fornendo così un feedback dell'efficacia delle scelte effettuate in fase di programmazione e permettendo di verificare in corso d'opera la congruità dei risultati conseguiti in rapporto a quelli attesi, le modalità di impiego delle risorse umane, strumentali e finanziarie e di evidenziare eventuali azioni correttive.

Rispetto all'anno precedente, il Nucleo constata che l'Ateneo, con l'approvazione del Piano Integrato 2017/19 ha superato alcune criticità, inserendo tra l'altro nuove modalità di elencazione degli obiettivi, l'indicazione della distribuzione delle responsabilità per gli obiettivi trasversali, l'esplicitazione del criterio "importanza relativa" per l'attribuzione del peso ai singoli obiettivi, la correlazione tra gli obiettivi strategici e il budget e il responsabile della valutazione del Direttore Generale. Tuttavia il NdV ribadisce la necessità di porre in futuro sempre maggiore attenzione al

dettaglio degli obiettivi operativi e alla loro correlazione con il significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi previsto dal Dlgs. 150/2009 e dal SMVP, anche in funzione dell'elaborazione di un Piano strategico di Ateneo o di un analogo documento di pianificazione strategica di lungo periodo, e di tener conto delle ulteriori raccomandazioni formulate con la validazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2018. Inoltre coerentemente a quanto previsto dal SMVP, auspica l'anticipo della sessione di monitoraggio per il controllo intermedio degli obiettivi con la scadenza semestrale prevista.

A conclusione del processo di autovalutazione della Performance organizzativa 2018, in base a quanto previsto dal SMVP, il Nucleo ha effettuato il controllo finale sui risultati della valutazione delle prestazioni organizzative in considerazione dei risultati riportati nel SIP e sulla documentazione a corredo, evidenziando un ampio numero di obiettivi correlati ad un processo di autovalutazione coerente con i principi dell'assicurazione di qualità, affiancati ancora da autovalutazioni che necessitano di una più convinta assunzione di maturità e consapevolezza. Il NdV, così come rilevato nel proprio verbale del 30 maggio 2018, ribadisce l'opportunità che l'Amministrazione comunque aggiorni il "form on line" predisposto sul SIP, impedendo al valutato di inserire il punteggio di autovalutazione e chiudere la procedura se non dopo aver compilato tutti i campi (compreso il monitoraggio intermedio), resi obbligatori, coerenti con i dettami del SMVP. Inoltre, le relazioni per ogni obiettivo devono essere comprensive dell'indicazione del piano di lavoro, del grado di effettiva realizzazione degli obiettivi assegnati e delle risultanze conseguite corredate da evidenza documentale delle attività svolte, così come previsto dal SMVP. E' anche indispensabile riportare le criticità riscontrate durante l'anno in corso, ai fini di una consapevole e responsabile formulazione degli obiettivi per gli anni successivi.

B. Performance individuale

La performance individuale rappresenta un sottoinsieme della performance organizzativa. Tutti i dipendenti dell'Ateneo sono coinvolti nella realizzazione degli obiettivi che determinano la performance individuale e quella della propria Struttura di riferimento. L'art. 9 del Decreto Legislativo 150/2009 introduce il tema della valutazione individuale differenziando tre livelli distinti:

- 1) la valutazione della prestazione individuale di ogni singolo dirigente;
- 2) la valutazione individuale del personale responsabile di Struttura Organizzativa;
- 3) la valutazione dei contributi individuali del personale non in posizione di responsabilità ossia dei dipendenti.

Essendo l'applicazione del sistema estesa a tutti i dipendenti dell'Ateneo, la misurazione e valutazione della performance individuale, è stata suddivisa in:

- performance individuale dei dirigenti,
- performance del personale responsabile di una Unità Organizzativa, dei Segretari Amministrativi, di Unità Organizzative in posizione di Staff,
- performance individuale del personale non responsabile di Unità Organizzativa.

La valutazione individuale dei dirigenti si compone di tre parti:

1. Analisi della performance delle Unità Organizzative ad essi affidate;
2. Valutazione finale del raggiungimento di eventuali specifici obiettivi individuali;
3. Valutazione del comportamento e della capacità di valutare i propri collaboratori differenziandone i giudizi.

La valutazione del personale responsabile di una Unità Organizzativa, dei Segretari Amministrativi e di Unità Organizzative in posizione di Staff è effettuata, rispettivamente, dai Dirigenti, dai Direttori di Dipartimento e dai Presidenti dei Centri e si compone di due risultanti:

1. sul contributo dato dal personale alla gestione dell'unità organizzativa di appartenenza e ai relativi obiettivi;
2. sulle competenze dimostrate e sui comportamenti professionali e organizzativi.

La valutazione del personale non responsabile di Struttura Organizzativa è effettuata dal dirigente, su indicazione del diretto responsabile della risorsa e si connota invece sull'asse delle singole prestazioni orientate a obiettivi di gruppo o individuali.

La valutazione del Direttore Generale, non descritta nel SMVP, è operata dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Rettore così come indicato nel Piano Performance 2017/19.

Il SMVP definisce le procedure di conciliazione, relative a ogni singola categoria di personale, intese come iniziative volte a risolvere i conflitti tra i soggetti responsabili della valutazione e i valutati nell'ambito della valutazione della performance individuale.

I risultati del sistema di valutazione della performance individuale sono riconosciuti validi non solo dall'Amministrazione e dai suoi Dipendenti, ma anche dalle Organizzazioni Sindacali tanto che vengono utilizzati non solo per la distribuzione delle premialità ma anche tra i parametri di valutazione al fine della progressione economica orizzontale (PEO) del personale tecnico-amministrativo.

La Direzione Generale, proseguendo con l'attività di formazione intrapresa negli anni precedenti, ha organizzato *in house* l'incontro formativo/informativo dal titolo "Piano Integrato della Performance 2017-2019 - Piano della Performance, Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Piano della Trasparenza" rivolto ai Dirigenti e al Personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo. Obiettivo è stato analizzare e condividere i contenuti del Piano Integrato della Performance 2017/19 e, contestualmente, con un approccio sistemico, approfondire le problematiche e le strategie connesse alla prevenzione della corruzione, al rispetto della trasparenza ed allo sviluppo della performance organizzativa.

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

Il Direttore Generale con D.D. 1299 del 19/05/2014 ha istituito il “Comitato Tecnico per la redazione e l’attuazione del Piano per la Performance” con i seguenti compiti:

- coordinare la costruzione del Piano;
- effettuare le verifiche di congruenza / coerenza tecnica degli obiettivi del piano;
- approvare delle proposte di obiettivi operativi;
- predisporre la bozza del piano;
- coadiuvare l’organo politico/amministrativo nella redazione della relazione sulla performance.

Il Comitato è costituito da quattro componenti con competenze prevalentemente economico-gestionali e giuridiche, adeguate in termini di numero e bilanciamento delle competenze necessarie, e la loro attività rientra nel regolare orario di servizio.

A partire dal 16 marzo 2015, data in cui è entrato in vigore l'organigramma definito con delibera del Consiglio di Amministrazione del 27/09/2014 con D.D. n. 289 del 13.02.2015, le competenze del supporto tecnico all’intera gestione del Ciclo della Performance, compreso il processo di misurazione e valutazione di responsabilità del Direttore Generale, sono state assegnate alla struttura dedicata della Direzione Generale: Unità Organizzativa "Controllo di Gestione e Reporting", Unità Operativa "Gestione Ciclo Performance".

D. Infrastruttura di supporto

Nell'ambito del funzionamento del ciclo della performance, al SMVP è affiancata un'applicazione di gestione della performance on-line "Sistema Informativo di gestione del ciclo della Performance", aggiornata annualmente, progettata dall'Unità Organizzativa "Controllo di Gestione e Reporting" e realizzata in collaborazione con il Centro Informatico dell'Ateneo Messinese (CIAM). A tutti i dipendenti è stato fornito un tutorial per la corretta gestione dell'applicazione.

L'applicazione consente il monitoraggio e la rendicontazione finale degli obiettivi operativi e il calcolo automatico dei risultati ad essi collegati nonché degli obiettivi strategici e della performance organizzativa. La rendicontazione allo stato è consentita dalla compilazione manuale dei risultati e non si interfaccia con altri applicativi gestionali dell'Ateneo. L'applicazione consente anche la valutazione del personale per tramite dei questionari previsti dal Piano e integra la validazione da parte dei Dirigenti di riferimento e il calcolo della performance individuale. I dipendenti dell'Ateneo hanno accesso all'applicazione per poter prendere coscienza della propria valutazione ed eventualmente accedere ai meccanismi di conciliazione. I dati ed i documenti relativi all'attuazione degli obiettivi operativi sono stati messi a disposizione del NdV tramite accesso alla piattaforma SIP con credenziali dedicate per la valutazione di competenza.

L'Amministrazione, con l'approvazione del Piano Integrato 2017/19, ha implementato il processo di correlazione tra la programmazione economico-finanziaria e la pianificazione degli obiettivi strategici, verso la maturazione di un vero e proprio sistema di performance budgeting, pubblicando il budget 2017 suddiviso per linee e obiettivi strategici (<https://unimebox.unime.it/index.php/s/97i4aCSz0day7gn>).

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.

Il Piano Integrato 2017/19 comprende la sezione "Comunicazione e Trasparenza".

Il Nucleo di Valutazione ha ottemperato agli adempimenti di legge sull'attestazione relativa all'assolvimento degli obblighi di pubblicazione. Avvalendosi anche delle informazioni fornite dal Responsabile per la Trasparenza e Integrità, effettuato il monitoraggio sulla pubblicazione dei dati sul portale d'Ateneo nella sez.ne Amministrazione trasparente (<http://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/amministrazione-trasparente>) e verificati gli indicatori previsti dalla Bussola della Trasparenza (BT - http://bussola.magellanopa.it/consulta-in-tempo-reale.html?tx_bussola_alterpolio%5Bcontroller%5D=Crawler), ha provveduto a compilare il questionario disponibile nell'allegato 1 sez. E della delibera ex CIVIT 23/2013. Pur avendo verificato che i test effettuati in automatico dal Portale della BT danno esito negativo sulla sezione denominata "Amministrazione Trasparente" del sito unime.it, Il NdV rileva che le informazioni sono presenti sul sito dell'Università ma con una impostazione sintattica diversa rispetto a quella prevista dal Portale della Bussola della Trasparenza.

Il Nucleo di Valutazione ritiene che l'Ateneo di Messina garantisce un adeguato funzionamento dei sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione della pubblicazione 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

L'Ateneo, in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa vigente e al fine di rendere trasparenti all'utenza i livelli qualitativi che si intendono garantire per i servizi erogati, ha proceduto alla mappatura dei processi interessati nell'erogazione dei principali servizi di Ateneo, alla definizione di indicatori e relativi standard di qualità nonché alla redazione della Carta dei Servizi. Quest'ultima, approvata dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione, rispettivamente nella seduta del 29/11/2016 e del 30/11/2016, è il frutto di un articolato processo di analisi, revisione e valorizzazione di tutte le attività di Ateneo finalizzate all'erogazione dei servizi agli utenti, con particolare riguardo ai suoi Studenti. Il documento prodotto rappresenta un vero e proprio strumento dinamico di programmazione strategica dell'Amministrazione di Ateneo finalizzato a garantire livelli di qualità che rispondano alle aspettative dei propri stakeholder. Tali risultati sono stati ottenuti grazie al profondo coinvolgimento, da un lato, di tutte le Strutture impegnate nell'erogazione dei servizi e, dall'altro, degli Studenti intesi come parte attiva del processo e non soltanto come destinatari passivi. Inoltre è stato emanato con D.R. n. 2824 del 27/12/2016 il Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi, comprensivo dell'individuazione di coerenti modalità di monitoraggio degli standard di qualità nonché di trattamento dei reclami.

Nel corso dell'anno 2017, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di standard di qualità dei servizi offerti all'utenza e secondo quanto disposto dal su citato "Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo", l'Amministrazione ha proceduto ad un monitoraggio trimestrale relativamente ai servizi dichiarati al fine valutare il reale rispetto dei livelli di qualità, riscontrare feedback, positivi o negativi, da parte dell'utenza, evidenziare eventuali criticità da parte dei Responsabili del Servizio. In sede di ultimo monitoraggio le Strutture interessate hanno proposto il mantenimento o la revisione del Servizio sulla base dei riscontri ottenuti. Nel mese di settembre è stata inoltre avviata un'indagine di Customer Satisfaction rivolta a tutti gli studenti, principali stakeholder dei servizi offerti (prot. n. 2393 del 12/01/2018).

G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

L'Ateneo, in coerenza con la propria "Politica per la Qualità", attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, ha approvato il Piano Integrato 2017/19, superando i principali punti di debolezza evidenziati nel ciclo precedente e rispettando la normativa vigente. Inoltre, ha utilizzato i risultati della performance al fine di distribuire le premialità previste per il personale tecnico-amministrativo (Contrattazione Integrativa di Ateneo del 27/10/2015, del 15/09/2016 e dell'11/10/2017); infine, ha inserito il risultato della performance individuale tra i parametri di valutazione al fine della progressione economica orizzontale sempre del sopra citato personale (indicatore C qualità prestazioni individuali - DR 2616 del 18 novembre 2015 "Regolamento relativo ai criteri di selezione ai fini della progressione economica orizzontale").

H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

L'attività di monitoraggio del Nucleo di Valutazione, rispondente ai dettami di legge, si è basata in particolare sull'esame della seguente documentazione:

- Piano Integrato 2017-19;
- Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance;
- Feedback ANVUR al Piano Integrato 2016-18;
- Linee Guida ANVUR 2018 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione;
- Atti e documenti richiesti in ambito performance, trasparenza e integrità agli Organi e agli Uffici di competenza.

Infine, il NdV in sede di aggiornamento delle Linee guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance, rinnova il suggerimento di definire un format per la stesura dei risultati della valutazione della performance che fornisca un quadro sinottico e contestualizzato del Sistema, consentendo la correlazione dei vari argomenti e individuando punti di forza e aree di miglioramento in un'ottica di valutazione pluriennale.

I. Argomentazioni sulla validazione della relazione della performance

La relazione sulla Performance 2017 è stata validata dal NdV il 28 giugno 2018. In analogia con l'attività di validazione svolta negli anni precedenti, il NdV ha predisposto proprie carte di lavoro e ha stilato il documento di validazione della Relazione ispirandosi alla delibera CIVIT n. 6/2012, certificandone la comprensibilità, la conformità e l'attendibilità dei dati e delle informazioni in essa riportate.

Allegato n. 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti³.

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input checked="" type="checkbox"/> Altro <u>NUCLEO DI VALUTAZIONE</u>			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	1	0	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	4	0	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	732	0	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%

³ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	X	<input type="checkbox"/>	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	X	<input type="checkbox"/>	
Non dirigenti	X	<input type="checkbox"/>	
C. Processo di attuazione del ciclo della performance			
Struttura Tecnica Permanente (STP)			
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?			(valore assoluto) 4
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?			(valore assoluto) 3
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?			1
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?			0
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:			
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ⁴)			
Costo di eventuali consulenze			
Altri costi diretti annui			
Costi generali annui imputati alla STP			
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)			X la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico

⁴ Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ * 30% =9.000€).

D. Infrastruttura di supporto Sistemi Informativi e Sistemi Informatici

<p>D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?</p>	0		
<p>N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.</p>			
<p>D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:</p>	<p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione</p> <p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali</p> <p><input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche</p> <p><input type="checkbox"/> Una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____</p> <p><input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche: (specificare quali) _____</p>		
<p>D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema di contabilità generale</p> <p>Sistema di contabilità analitica</p> <p>Protocollo informatico</p> <p>Service personale del Tesoro (SPT)</p> <p>Sistema informatico di gestione del personale</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p>	Automatica	Manuale	Nessuna
<p>D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?</p> <p>Sistema informatico di Controllo strategico</p> <p>Altro sistema, _____</p> <p>Altro sistema, _____</p>	Automatica	Manuale	Nessuna

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore		
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema, _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 pubblicazione⁵

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁶ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input checked="" type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

⁵ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁶ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

<p>Bandi concorso</p>	<p>di</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione Trasmissione all'albo on-line</p>
<p>Tipologia Procedimenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Bandi di gara e contratti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input checked="" type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione Trasmissione all'albo on-line</p>
<p>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input checked="" type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

E.1.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati			
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi			
Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Database CSA Hanno accesso i soggetti autorizzati		Publici sia in "Amministrazione trasparente" che in altre sezioni.
Consulenti e collaboratori	Dati compilati con inserimento manuale; elenco complessivo sul sito in csv		
Dirigenti	Dati inseriti sul sito da ciascun Dirigente		
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Dati inseriti sul sito dai singoli RPA; per i contratti di didattica database CSA		
Bandi di concorso	Dati inseriti sul sito dai singoli RPA		Publici su "Amministrazione trasparente" e nella sezione apposita
Tipologia Procedimenti	Procedimenti censiti nel 2016 e pubblicati		
Bandi di gara e contratti	Banca dati del sito web popolata dal personale autorizzato e competente dei relativi proc.		Publici su "Amministrazione trasparente" e nella sezione apposita
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Singole banche dati, una per struttura. Elenco complessivo annuale		Alcune tipologie hanno anche le loro sezioni apposite

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	La commissione audit per la trasparenza comunica gli esiti al RPCT	Gli esiti audit sono considerati nel PTPC per la programmazione
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	1. Sulla totalità dei dati 2. Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”		
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi		
	Presenza	Note
	Sì/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell’ambito della sezione	SI	Sì, nel senso che si possono contare gli accessi alle singole URL del Portale
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	NO	
Sistemi per verificare se l’utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell’ambito della sezione	NO	
Sistemi per verificare se l’utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	NO	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	SI	Sono stati attivati sistemi di indagine di customer satisfaction di rilevamento dei bisogni e della qualità percepita. Ed è sempre possibile inviare giudizi ed osservazioni tramite email.
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	SI	Mail e modulo per l’accesso civico e istruzioni.
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	SI	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	SI	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	SI	
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L’amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all’utenza?	X Sì <input type="checkbox"/> No	
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell’amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	X Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No	
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	X Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> X Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No	
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione X Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	