

**Relazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione sul funzionamento complessivo del  
sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a e  
lettera g del D. Lgs. n. 150/2009)  
del  
Comune di Gaeta (LT)**

## Finalità della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni

Nella Relazione l'Organismo Indipendente di Valutazione deve riferire sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni, mettendone in luce gli aspetti positivi e negativi. Lo scopo è quello di evidenziare i rischi e le opportunità di questo sistema al fine di presentare proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente.

La predisposizione della presente Relazione rappresenta, quindi, un momento di verifica della corretta applicazione da parte del Comune di Gaeta (LT) delle metodologie e tiene conto del monitoraggio svolto sui Sistemi di misurazione e valutazione della *performance*, sui Piani della *performance* e sui Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità<sup>1</sup>.

### Principi generali

La presente relazione è ispirata ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato. L'operato dell'Organismo Indipendente di Valutazione è stato guidato dai principi di indipendenza e imparzialità.

La Relazione deve essere un documento snello, dotato di chiarezza e di facile intelligibilità. La Relazione deve essere pubblicata in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

### Struttura ed indice della Relazione

La Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni del Comune di Gaeta si articola nelle seguenti sezioni, paragrafi e sottoparagrafi:

- 1 PRESENTAZIONE E INDICE
- 2 FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE
  - 2.1 *Performance* organizzativa
    - 2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e *target*
    - 2.1.2 Misurazione e valutazione della *performance* organizzativa
    - 2.1.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* organizzativa
  - 2.2 *Performance* individuale
    - 2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e *target*
    - 2.2.2 Misurazione e valutazione della *performance* individuale
    - 2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della *performance* individuale
  - 2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)
  - 2.4 Infrastruttura di supporto
  - 2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione
- 3 INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI
  - 3.1 Integrazione con il ciclo di bilancio
  - 3.2 Integrazione con gli altri sistemi di controllo
- 4 IL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE
- 5 DEFINIZIONE E GESTIONE DI *STANDARD* DI QUALITÀ
- 6 COINVOLGIMENTO DEGLI *STAKEHOLDER*
- 7 DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV
- 8 PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL CICLO DI GESTIONE DELLA *PERFORMANCE*

### 1 Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione

L'esito del monitoraggio effettuato dall'Organismo Indipendente di Valutazione è riportato nella Tabella

1.

---

<sup>1</sup> A tal fine, si richiama l'attenzione sulle delibere in materia di Sistemi di misurazione e valutazione della *performance* (delibere n. 89/2010, n. 104/2010, n. 114/2010, n. 1/2012), di Piani della *performance* (delibere n.112/2010, n. 1/2012), di *Standard* di qualità (delibere n. 88/2010 e n. 3/2012), di Relazioni sulla *performance* (delibera n. 5/2012) e di Programmi triennali per la trasparenza e l'integrità (delibere n. 105/2010 e n. 2/2012) e successive modifiche ed integrazioni.

**Tabella 1: Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione**

Dati ed informazioni da verificare	Esito Verifica	Punti di Forza	Criticità
<p><b>2.1 Performance organizzativa</b>  <b>2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target</b>                      Il Nucleo di Valutazione deve esprimere una valutazione circa l'applicazione dei criteri minimi di definizione del Sistema di misurazione e valutazione come enunciati nella delibera n. 89/2010:                      - chiara definizione degli obiettivi;                      - presenza consistente di indicatori di outcome;                      - specificazione di legami tra obiettivi, indicatori e target;                      - caratterizzazione degli indicatori e target secondo le schede anagrafiche e relativi test di qualità e fattibilità proposti dalla CIVTT;                      - rilevazione effettiva della performance secondo la frequenza e le modalità degli schemi di caratterizzazione degli indicatori.</p>	<p>Il Sistema di misurazione e valutazione della Performance anno 2014 del Comune di Gaeta è stato approvato con Delibera di Giunta n°24 del 24 febbraio 2014.</p>	<p>Il documento approvato è conforme ai criteri enucleati nella Delibera n°89/2010.</p>	<p>Le prescrizioni previste nel sistema di misurazione e valutazione delle performance non trovano piena attuazione nella strutturazione del Piano degli obiettivi. Non risulta approvato il sistema di pesatura delle posizioni dirigenziali e organizzative.</p>
<p>Il Nucleo di Valutazione deve esprimere una valutazione sul livello di coerenza degli obiettivi dell'amministrazione formulati nel Piano della <i>performance 2016</i> con i requisiti metodologici previsti dall'art. 5 del decreto:  <i>rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e alle strategie dell'amministrazione;</i>                      - specificità e misurabilità in termini concreti e chiari;                      - idoneità a determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;                      - riferibilità ad un arco di tempo determinato;                      - commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;                      - confrontabilità con le tendenze della produttività dell'amministrazione;                      - correlazione alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.</p>	<p>Il Piano degli obiettivi per l'anno 2017 non risulta ancora approvato. L'ultimo piano approvato è quello 2016 con la Delibera di Giunta n° 121 del 9 giugno 2016.                      Per quanto attiene agli obiettivi di trasparenza indicati nel Piano sono coerenti con quelli indicati nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. In conclusione si può affermare che le modalità di funzionamento effettivo del sistema sono conformi ai criteri minimi previsti dalla normativa.</p>	<p>Il Piano approvato è conforme ai requisiti minimi previsti dalla normativa.                      Le modalità di svolgimento del processo di definizione degli obiettivi è in linea con le prescrizioni normative.</p>	<p>Il processo va assolutamente migliorato per quanto attiene al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> principali; alla correlazione con le risorse disponibili; alla pertinenza rispetto ai bisogni della collettività e alla commisurazione ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe al fine di determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi erogati dall'Ente.</p>
<p><b>2.1.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa</b>                      Il Nucleo di valutazione deve valutare l'adeguatezza delle modalità di misurazione della <i>performance</i> e la frequenza dei monitoraggi effettuati dall'amministrazione. Deve anche esprimere un giudizio sulla qualità dei dati utilizzati per la misurazione, tenendo conto del loro grado di tempestività e di affidabilità.</p>	<p>Le modalità di misurazione della performance sono conformi ai criteri minimi previsti dalla normativa. Mentre vanno incrementate le frequenze dei monitoraggi effettuati dall'amministrazione. Infine, i dati utilizzati risultano affidabili, ma spesso non tempestivi</p>	<p>Il Piano approvato è conforme ai requisiti minimi previsti dalla normativa.</p>	<p>Vanno maggiormente strutturate ed incrementate le attività di monitoraggio. Il sistema di raccolta dei dati va potenziato al fine di migliorare la tempestività dei dati necessari al processo di monitoraggio in itinere.</p>
<p><b>2.1.2 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa</b>                      L'OIV deve qui valutare l'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della <i>performance</i> organizzativa. Più nel dettaglio, occorre valutare:                      - i vantaggi e le maggiori criticità legati all'implementazione del modello di misurazione utilizzato dall'amministrazione nel piano della performance;                      - il grado di chiarezza della definizione degli obiettivi e del <i>cascading</i> degli obiettivi per i diversi livelli organizzativi;                      - il grado di condivisione della metodologia per la misurazione e valutazione della <i>performance</i> organizzativa: a tale fine l'OIV può utilizzare, se disponibili, anche le risultanze dell'indagine sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico;                      - il grado di efficacia degli strumenti di rappresentazione della <i>performance</i>, incluse le rappresentazioni visuali della strategia (es. le mappe strategiche) e i sistemi di reportistica (es. i cruscotti della <i>performance</i> con obiettivi, indicatori e target), tenendo conto del loro livello di utilizzazione all'interno dell'amministrazione.</p>	<p>La Relazione delle performance per l'anno 2015 e 2016 sono in fase di approvazione.                      Il Sistema di misurazione e valutazione delle performance prevede le fasi minime richieste dalla normativa. In particolare la definizione e condivisione degli obiettivi è chiara, ma mancano le indagini sul benessere organizzativo del personale, le mappe strategiche ed i sistemi di reportistica (es. cruscotti delle performance) per una più efficace utilizzazione della valutazione all'interno dell'amministrazione.</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Mancanza di un sistema strutturato di valutazione della performance che vada al di là del semplice adempimento normativo per l'erogazione dell'indennità di risultato, ma diventi un sistema strutturato di informazioni a supporto del processo decisionale dell'amministrazione finalizzato ad attuare le adeguate strategie per il miglioramento continuo dell'Ente nel suo complesso.</p>

<p><b>2.2 Performance individuale</b>  2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e <i>target</i>  L'OIV deve esprimere un giudizio in relazione al collegamento tra gli obiettivi individuali e quelli organizzativi, alle modalità con cui è avvenuta l'assegnazione degli obiettivi individuali, al grado di utilizzo delle schede di valutazione (fornendo indicazioni quantitative sul punto), differenziando opportunamente tra dirigenti e personale non dirigenziale.</p>	<p>Analizzando il Piano degli obiettivi 2016 si rileva che la definizione ed assegnazione: degli obiettivi, degli indicatori e target è in linea con i contenuti minimi previsti dalla normativa. Tutte le posizioni organizzative hanno una scheda individuale con assegnazione dei relativi obiettivi individuali.</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Va migliorato il processo di assegnazione degli obiettivi ed il relativo sistema di collegamento tra obiettivi individuali ed organizzativi.</p>
<p><b>2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale</b>  Si richiede all'OIV di valutare le modalità di svolgimento del monitoraggio nel corso dell'anno e della raccolta dei dati ai fini della misurazione; le modalità della comunicazione della valutazione finale al valutato, differenziando opportunamente tra dirigenti e personale non dirigenziale; l'effettiva capacità dei valutatori di differenziare i giudizi, anche mediante opportune indicazioni quantitative circa tale differenziazione.  Inoltre, si chiede di valutare le modalità di attribuzione dei livelli di performance ai sensi dell'art. 19, comma 1, del decreto con riferimento anche ai trattamenti di casi di <i>ex-aequo</i> e di eventuali deroghe alle fasce ex. art. 19 del decreto a seguito di contrattazione integrativa.  Qualora le valutazioni non siano state ancora concluse, nella Relazione va indicato lo stato del procedimento e la disciplina delle fasi non ancora completate.</p>	<p>Il Sistema di misurazione e valutazione della Performance anno 2014 del Comune di Gaeta prevede i contenuti minimi previsti dalla normativa per quanto attiene alla misurazione e valutazione della performance individuale. La Relazione sulle performance 2016 non è stata ancora elaborata, pertanto, non si possono esprimere valutazioni in tal senso. Allo stato attuale si stanno raccogliendo le ultime relazioni dai responsabili delle posizioni organizzative.</p>	<p>Non si hanno informazioni per evidenziare eventuali punti di forza, finché non verrà concluso l'iter di approvazione della Relazione sulla performance per l'anno 2016.</p>	<p>Non si hanno informazioni per evidenziare eventuali criticità, finché non verrà concluso l'iter di approvazione della Relazione sulla performance per l'anno 2016.</p>
<p><b>2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale</b>  L'OIV deve valutare l'adeguatezza della metodologia per la misurazione e valutazione della <i>performance</i> individuale. Più nel dettaglio, occorre considerare:  -il grado di condivisione della metodologia per la misurazione e valutazione della <i>performance</i> individuale ai diversi livelli organizzativi, a partire dai dirigenti apicali fino al personale non dirigenziale, e tra gli <i>stakeholder</i> interni (es. organizzazioni sindacali); a tale fine l'OIV può utilizzare, se disponibili, anche le risultanze dell'indagine sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico;  -il grado di condivisione del legame tra la valutazione e i sistemi premiali; a tal fine, l'OIV può tener conto di eventuali attivazioni di procedure di conciliazione, del relativo esito e del loro allineamento rispetto ai criteri definiti nel Sistema, riportando anche opportune indicazioni quantitative.  -l'adeguatezza delle modalità di comunicazione della metodologia di misurazione e valutazione della <i>performance</i> individuale all'interno dell'amministrazione.</p>	<p>La metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale risulta adeguata rispetto agli standard minimi previsti dalla normativa in vigore.</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Va migliorato e potenziato il grado di condivisione della metodologia; il grado di condivisione del legame tra la valutazione e i sistemi premiali e l'adeguatezza delle modalità di comunicazione della metodologia di misurazione e valutazione della <i>performance</i> individuale all'interno dell'amministrazione.</p>
<p><b>2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)</b>  Si richiede all'OIV di esprimere un giudizio sul processo di funzionamento del Sistema di valutazione sulla base delle evidenze raccolte riguardanti non solo le fasi e i tempi in cui si articola il ciclo della <i>performance</i>, ma anche a) il ruolo dei soggetti coinvolti, con specifico riferimento a quello svolto dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo, dalla dirigenza di vertice, dalla dirigenza e dal personale, dall'OIV e dalla Struttura Tecnica Permanente nonché b) i rapporti tra tali soggetti.</p>	<p>Il Sistema nel suo complesso è rispondente ai requisiti minimi previsti dalla normativa</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Mancanza del sistema di pesatura ed assenza di integrazione con i sistemi di programmazione e controllo interni.</p>
<p><b>2.4 Infrastruttura di supporto</b>  Nella Relazione l'OIV deve esprimere una valutazione sul sistema informativo e/o informatico utilizzato dall'amministrazione per la raccolta e l'analisi dei dati ai fini della misurazione della <i>performance</i>.</p>	<p>L'attuale sistema informativo ed informatico risulta obsoleto ed inadeguato per la raccolta e l'analisi dei dati per la misurazione delle performance.</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Mancanza di un adeguato sistema informativo ed informatico per la raccolta e l'analisi dei dati per la misurazione delle performance.</p>
<p><b>2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione</b>  L'OIV è tenuto a valutare l'efficacia del Sistema nell'orientare i comportamenti del vertice politico amministrativo e della dirigenza, nonché le decisioni di carattere strategico e/o operativo nell'ambito dell'aggiornamento del Piano dell'anno successivo al fine di migliorare la <i>performance</i> organizzativa ed individuale.  Si richiede, inoltre, di riferire circa l'utilizzo effettivo degli strumenti del Sistema per la promozione delle pari opportunità ed eventualmente del benessere organizzativo all'interno dell'amministrazione formulando un giudizio.</p>	<p>Il Sistema non risulta particolarmente adeguato ad influenzare il vertice politico amministrativo nell'ambito dell'aggiornamento del Piano dell'anno successivo al fine di migliorare la <i>performance</i> organizzativa ed individuale. Non si rilevano particolari strumenti per la promozione delle pari opportunità e del benessere organizzativo.</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Mancanza di un adeguato sistema per influenzare il vertice politico amministrativo nell'ambito dell'aggiornamento del Piano dell'anno successivo al fine di migliorare la <i>performance</i> organizzativa ed individuale.</p>

<p><b>3 Integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controlli interni</b>  <b>3.1 Integrazione con il ciclo di bilancio</b>  Si richiede all'OIV di valutare l'adeguatezza delle soluzioni organizzative effettivamente adottate dall'amministrazione, in termini di integrazione e coordinamento tra soggetti, tempi e contenuti, per garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e quello di bilancio.</p>	<p>Allo stato attuale non esiste, pur se previsto nel sistema di misurazione e valutazione delle performance un'integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controlli interni .</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Mancata attivazione di una reale integrazione del sistema di misurazione e valutazione con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e quello di bilancio.</p>
<p><b>3.2 Integrazione con gli altri sistemi di controllo</b>  L'OIV deve valutare l'adeguatezza delle soluzioni organizzative effettivamente adottate dall'amministrazione, in termini di integrazione e coordinamento tra soggetti, tempi e contenuti, per garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione con gli altri sistemi di controllo esistenti: da una parte, la pianificazione e controllo strategico; dall'altra parte, il controllo di gestione (quest'ultimo soprattutto dal punto di vista dei sistemi informativi e informatici che alimentano il sistema di misurazione e valutazione e, quindi, la consuntivazione degli indicatori).</p>	<p>Allo stato attuale non esiste un'integrazione con gli altri sistemi di controllo. A tal proposito, si precisa che non risulta attivato il controllo strategico, mentre il livello di attuazione del controllo di gestione è in fase embrionale.</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Mancata attivazione di una reale integrazione con gli altri sistemi di controllo.</p>
<p><b>4. Il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione. Oggetto di questa sezione sono:</b>  - la valutazione del funzionamento del processo di attuazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità. Al riguardo, l'OIV deve, innanzitutto, indicare se l'amministrazione abbia effettivamente adottato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e, in caso negativo, le motivazioni addotte dall'amministrazione per la mancata adozione.  Se il Programma è stato adottato, l'OIV è tenuto ad individuare le criticità riscontrate nell'attuazione dello stesso. Oggetto della valutazione è, in particolare, la verifica del funzionamento sia del procedimento di individuazione, elaborazione, aggiornamento e pubblicazione dei dati, sia del processo posto in essere per la realizzazione delle iniziative per la trasparenza e per l'integrità. In particolare, l'OIV dovrà riferire sulle modalità di organizzazione delle Giornate per la trasparenza, sul loro svolgimento e sul grado di partecipazione. Rispetto alle diverse fasi di attuazione del Programma, l'OIV dovrà, inoltre, tener conto del ruolo degli <i>stakeholder</i> (interni ed esterni). È, infine, opportuno che l'OIV valuti le misure eventualmente adottate per la rilevazione del livello di interesse dei cittadini e degli altri <i>stakeholder</i> sui dati pubblicati e il sistema di monitoraggio interno del Programma.  -i risultati del monitoraggio sulla pubblicazione dei dati e delle informazioni obbligatorie nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito" dei siti istituzionali, effettuato, ove già nominato, dal Responsabile della trasparenza avvalendosi delle dichiarazioni rese dai dirigenti responsabili della selezione dei dati e della loro pubblicazione. È opportuno che il Responsabile della trasparenza dia conto anche dell'effettiva pubblicazione di dati e di informazioni che, seppure non prevista da specifiche norme di legge, l'amministrazione si è impegnata ad effettuare nel proprio Programma della trasparenza sulla base del principio della accessibilità totale di cui all'art. 11 del decreto. Gli esiti di tale monitoraggio devono confluire nella Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione curata dal Responsabile della trasparenza (Griglia A1, Cfr. sezione 9).  Tale monitoraggio è funzionale all'Attestazione dell'OIV, da redigere previa autonoma verifica di <b>conformità</b> della pubblicazione delle informazioni e dei dati suddetti, il cui esito dovrà essere riportato nella Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione a cura dell'OIV (Griglia A2, cfr. sezione 9). Anche in assenza della Griglia A.1 a cura del Responsabile della trasparenza, l'OIV è tenuto all'invio della Griglia A.2. Nell'Attestazione l'OIV dovrà indicare se quanto riportato dal Responsabile della Trasparenza risponda a principi di attendibilità e veridicità, intesa qui come conformità tra quanto dichiarato dai singoli dirigenti e rilevato dal Responsabile della trasparenza e quanto effettivamente pubblicato sul sito istituzionale. Nell'Attestazione l'OIV dovrà altresì indicare se il Programma triennale 2012-2014 per la trasparenza ed integrità sia stato adottato. Si ricorda che l'Attestazione rappresenta un atto di particolare rilievo perché il mancato assolvimento degli obblighi di trasparenza costituisce il presupposto per l'attivazione della responsabilità dei dirigenti coinvolti (art. 11, comma 9, del decreto). In considerazione dell'importanza di questo atto, l'OIV è tenuto a descrivere con accuratezza il procedimento seguito per giungere ad adottare la suddetta Attestazione nella sezione della Relazione dedicata (cfr. sezione 7).</p>	<p>Il Comune ha approvato con la Delibera della Giunta Comunale n°16 del 26 gennaio 2017 l'aggiornamento del Piano triennale della Prevenzione della Corruzione per il triennio 2017-2019.  Il Piano risulta ben strutturato ed in linea con le prescrizioni normative.  L'area amministrazione trasparente non risulta sempre aggiornata con tempestività.</p>	<p>Analisi del rischio e relative misure pesatura dei rischi.</p>	<p>Va potenziata la mappatura dei processi.  Per quanto attiene alla trasparenza va data maggiore attenzione alla tempestività con cui vengono pubblicati i relativi dati.  Vanno rimossi i casi di dati pubblicati non in formato aperto.</p>

<p><b>5 Definizione e gestione di <i>standard</i> di qualità</b></p> <p>Nella presente sezione deve essere effettuata una valutazione sul processo di definizione degli <i>standard</i> di qualità, con particolare riferimento al grado di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>.</p> <p>Va altresì valutato il processo di gestione degli <i>standard</i> di qualità, con particolare riferimento alle modalità con cui sono state svolte le indagini sulla soddisfazione dell'utenza e adottate le soluzioni organizzative per la gestione di reclami e delle <i>class action</i>.</p> <p>Qualora non siano stati ancora definiti gli <i>standard</i> di qualità, gli OIV dovranno riferire sui motivi addotti dall'amministrazione<sup>2</sup> per giustificare questa omissione e sulle iniziative eventualmente in corso per ovviarvi.</p>	<p>Le verifiche effettuate hanno rilevato l'assenza di un processo di definizione degli standard di qualità, con particolare riferimento al grado di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>. Non risultano predisposte indagini sulla soddisfazione dell'utenza e adottate le soluzioni organizzative per la gestione di reclami e delle <i>class action</i>.</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Mancanza di un processo di definizione degli standard di qualità, con particolare riferimento al grado di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>.</p> <p>Inoltre, mancano indagini sulla soddisfazione dell'utenza e adottate le soluzioni organizzative per la gestione di reclami e delle <i>class action</i>.</p>
<p><b>6 Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i></b></p> <p>In questa sezione devono essere valutate, per le diverse fasi del ciclo di gestione della <i>performance</i> (in particolare, nell'ambito della definizione degli obiettivi, nella fase di comunicazione della strategia dell'amministrazione, nella fase della comunicazione dei risultati raggiunti, nella definizione degli <i>standard</i> di qualità, nell'elaborazione del Programma triennale per la trasparenza e integrità, nel processo di individuazione dei dati da pubblicare e nell'attuazione delle Giornate della trasparenza) le modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>, interni ed esterni, ma anche l'adeguatezza dell'effettivo coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>, sulla base di evidenze di tipo quantitativo, opportunamente differenziando per tipologia.</p>	<p>Le verifiche effettuate hanno rilevato un sistema non adeguato e strutturato di coinvolgimento degli stakeholder nelle diverse fasi del ciclo di gestione della performance.</p>	<p>Nessun punto di forza rilevato</p>	<p>Mancata attivazione di un reale sistema di coinvolgimento degli stakeholder nelle diverse fasi del ciclo di gestione della performance.</p>

---

<sup>2</sup> L'Amministrazione sentita sul punto ha comunicato che sta elaborando l'analisi e la mappatura dei nuovi processi anche a seguito dell'ultimo processo di riorganizzazione ed a conclusione di questa fase procederà alla **definizione** degli *standard* di qualità, con particolare riferimento al grado di coinvolgimento degli *stakeholder*.

## 7 Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Le attività di verifica riportate nella Tabella 1 sono state effettuate attraverso l'esame dei documenti e dei dati in essa citati, nonché, viste le ridotte dimensioni dell'Ente da colloqui e dialoghi diretti con i vari responsabili di posizione organizzativa, il segretario generale e vari componenti della Giunta Comunale<sup>3</sup>.

## 8 Proposte di miglioramento del sistema di valutazione

A conclusione della Relazione si precisa che il sistema di misurazione e valutazione della performance è conforme ai contenuti minimi previsti dalla normativa, ma va potenziato attraverso l'eliminazione delle criticità evidenziate nella **Tabella 1**.

Per quanto attiene al Sistema dei Controlli interni si rileva che non risulta adeguatamente strutturato e si suggerisce di implementare un sistema integrato come evidenziato nella **Figura 1**.



<sup>3</sup> Le predette attività di verifica sono state condotte tramite vari accessi avvenuti nell'anno 2017 e nelle varie riunioni formali tenute dal Nucleo di Valutazione presso il Comune di Gaeta. Per quanto attiene alla predisposizione della predetta relazione essa è avvenuta in quota parte nelle riunioni dell'Organismo Indipendente di Valutazione del 6 e 10 aprile 2017.

Di seguito si evidenzia il percorso proposto e suggerito.

Partendo dai diversi livelli del ciclo di pianificazione (programmazione strategica, programmazione operativa, pianificazione operativa) sono tre i documenti fondamentali che, a preventivo, definiscono la programmazione dell'Ente:

1) *programmazione strategica (indirizzi di governo): documento proposto dal Sindaco e approvato dal Consiglio comunale ad inizio legislatura, e contenente le linee programmatiche di mandato quinquennali;*

2) *programmazione operativa: Documento Unico di Programmazione (DUP), cardine della programmazione, proposto dalla Giunta al Consiglio Comunale che lo approva, contenente tra l'altro:*

- *nella Sezione Strategica (SeS), approvata in base alle scadenze fissate dal legislatore per l'approvazione del DUP, gli indirizzi strategici, di durata pari al periodo residuo del mandato;*
- *nella Sezione Operativa (SeO), approvata contestualmente al bilancio di previsione con nota di aggiornamento del DUP, i programmi operativi, di durata triennale;*

3) *pianificazione operativa: Piano Esecutivo di Gestione (PEG), approvato dalla Giunta nella prima seduta utile successiva all'approvazione del bilancio di previsione in Consiglio comunale (ed eventualmente soggetto a variazioni in corso d'anno), contenente:*

- *nella Sezione Obiettivi gli obiettivi esecutivi (strategici/innovativi), di durata da annuale e triennale;*
- *nella Sezione Attività, le attività di gestione (ordinarie/consolidate), di durata annuale (già contenute nel Piano Dettagliato degli obiettivi e/o performance ora integrato organicamente nel PEG);*
- *nella Sezione Risorse, le dotazioni (finanziarie e di personale) assegnate ai Responsabili di PEG per l'attuazione degli obiettivi di sviluppo e delle attività di gestione.*

Con riferimento agli strumenti di monitoraggio e rendicontazione, il sistema finora proposto si completa a consuntivo con specifici momenti di controllo (manuale per il controllo di regolarità amministrativo-contabile; controllo di gestione e controllo strategico), raccordati con i sistemi di valutazione della *performance individuale (Dirigenti, posizioni organizzative e dipendenti) ed organizzativa:*

1) *Indirizzi di governo e DUP SeS: bilancio sociale annuale e bilancio di mandato al termine del mandato amministrativo;*

2) *DUP – SeO:*

- *Stato di attuazione dei programmi infrannuale;*
- *Relazione sulla Gestione annuale;*

3) *Piano Esecutivo di Gestione:*

- *Sezione Obiettivi: Avanzamento al 31.08 e al 31.12;*
- *Sezione Attività: Avanzamento al 31.08 e al 31.12.*

Gaeta, 10/04/2017

Il Presidente  
(Prof. Giuseppe Russo)

Il componente OVI  
(Dott. Francesco Ruggieri)