

## **CCIAA DI CUNEO**

---

RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL  
SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA ED INTEGRITÀ DEI  
CONTROLLI INTERNI  
(ART.14, COMMA 4, LETTERA A E LETTERA G, D.LGS. 150/2009).

**INDICE**

<b>A - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA</b>
DEFINIZIONE ED ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDICATORI E TARGET
MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
<b>B - PERFORMANCE INDIVIDUALE</b>
DEFINIZIONE ED ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDICATORI E TARGET
MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE
METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE
<b>C - PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE - (FASI, TEMPI E SOGGETTI COINVOLTI)</b>
<b>D - INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO</b>
INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLO INTERNI
<b>E - PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE - SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE – PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE</b>
<b>F - DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ</b>
<b>G - UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE</b>
<b>H - DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV</b>
PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DA PARTE DELL'OIV

## 1 – PRESENTAZIONE E INDICE

La “Relazione sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni” (di seguito Relazione) costituisce l’Output finale dell’attività di monitoraggio svolta con continuità da parte dell’OIV sulla correttezza operativa e metodologica del Ciclo di gestione della performance e si presenta come una guida al processo di miglioramento continuo, così come previsto dalla normativa di riferimento.

L’OIV sfrutta il momento di redazione della Relazione per proseguire nel processo continuo di allineamento del Ciclo della performance alla normativa ed alla Buona Prassi.

La supervisione dell’OIV e gli interventi diretti al corretto sviluppo del Ciclo della Performance realizzati in itinere costituiscono la base per:

- evidenziare i punti di forza, da presidiare in modo continuo;
- chiarire i punti di debolezza sui quali intervenire;
- prevedere ulteriori investimenti anche in termini di passaggio e crescita culturale.

La Relazione riassume gli esiti di due diverse tipologie di analisi:

- la prima ha come oggetto i documenti previsti dal Ciclo della performance, vale a dire il Piano della Performance, il Sistema di misurazione e valutazione della performance, il Programma triennale per la trasparenza e l’integrità;
- la seconda ha come oggetto il funzionamento del Sistema dell’Ente, ovvero dell’intero impianto (struttura e funzionamento) che consente il corretto svolgersi del Ciclo di gestione della performance.

Nella redazione della presente Relazione l’OIV basa la propria osservazione sulla documentazione prodotta e resa pubblica in regime di Trasparenza oltre che sugli strumenti gestionali, con modalità informatica o documentale (supporto per lo sviluppo dei sistemi di misurazione e valutazione).

A partire dal Ciclo della performance 2013 le Camere di Commercio sono destinatarie dirette dei provvedimenti e delibere assunti da A.N.AC sulla base del D.lgs. 150/2009 aggiornato con il d.lgs.n. 74/2017. Per tale motivo, questa Relazione è stata predisposta dall’OIV, conformemente alla delibera CIVIT 4/2012 “Linee Guida relative alla redazione della Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull’Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all’integrità”, e alla successiva delibera CIVIT 23/2013 “Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e alla Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni”.

La presente Relazione dovrà essere pubblicata, a cura della struttura tecnica della Camera di Commercio a supporto dell’OIV, in formato aperto sul sito istituzionale, nella sezione “Amministrazione trasparente”.

## A - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

### DEFINIZIONE DI OBIETTIVI, INDICATORI E TARGET

La *Performance* organizzativa della Camera di Commercio di Cuneo riferita all'anno 2017 viene valutata attraverso la misurazione dei valori raggiunti dai *Key Performance Indicator* (KPI) relativi agli obiettivi strategici definiti nel Programma Pluriennale vigente.

Il "Piano della *performance*" 2017-2019 ha associato agli obiettivi strategici citati e ai programmi, individuati annualmente dalla Relazione Previsionale e Programmatica, i KPI e i rispettivi *target* individuati su base triennale (e distinti altresì per ciascun anno).

La rappresentazione grafica dell'Albero della *performance* evidenzia i nessi tra gli obiettivi strategici, gli obiettivi dirigenziali e i relativi programmi e missioni.

Tali KPI, oggetto di ampia e approfondita discussione tra il Segretario Generale, Dirigente e Funzionari responsabili dei Servizi dell'Ente, prevedono gli ambiti di misurazione della *performance* organizzativa definiti dal D. Lgs 150/2009.

In questa fase di pianificazione strategica si è tenuto conto, nell'ottica di realizzare un effettivo processo di *rolling*, dei risultati dell'anno precedente, anche in considerazione del fatto che, nelle schede degli obiettivi strategici di riferimento dei singoli obiettivi è riportata una premessa che illustra lo stato di attuazione dell'obiettivo strategico nel contesto pluriennale, nel quale si specifica, oltre alla descrizione di quanto si ritiene di poter conseguire nell'anno di riferimento, anche la situazione del periodo precedente che costituisce punto di partenza per l'obiettivo corrente.

Si rileva che:

- gli obiettivi sono misurabili attraverso i loro KPI, definiti in maniera chiara
- vi è uno specifico legame tra obiettivi, indicatori e target.

Si rileva che nel Ciclo della Performance 2017 non è stata riportata l'assegnazione di risorse finanziarie agli obiettivi strategici e loro KPI che peraltro è stata quantificata in sede di bilancio preventivo, nell'allegato relativo al Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi (PIRA) nonché nel piano annuale di gestione (del.n. 176 del 14.11.2016) nel contesto della quantificazione della voce di alimentazione del fondo dei dipendenti di cui all'art. 15 comma 5 del CCNL 1.4.1999. La ripartizione delle risorse sarà inoltre evidenziata nel contesto della relazione della performance in corrispondenza degli obiettivi strategici.

Inoltre, l'OIV evidenzia con favore il costante impegno dell'Ente per misurare e valutare l'impatto delle sue politiche di intervento sul territorio, nonostante permanga l'obiettivo difficoltà ad individuare degli outcome misurabili, poiché le aree di attività e di intervento della Camera di Commercio di Cuneo si sovrappongono a quelle di altre Istituzioni a vario titolo impegnate nella valorizzazione e supporto dell'economia provinciale. Ne consegue l'impiego di *output* in funzione di supplenza di *outcome*.

L'OIV rileva con favore come, nell'ottica di un costante miglioramento nel processo di pianificazione degli obiettivi, l'imparzialità, trasparenza e integrità costituisca il primo insieme di valori dichiarato tra quelli che guidano l'operato della Camera di commercio.

#### MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Gli obiettivi sono stati monitorati a cadenza semestrale dal servizio controllo di gestione e servizio di gestione del personale ove si colloca la struttura tecnica di supporto all'OIV che, a seguito di specifico ordine di servizio n. 14 del 30 giugno 2017, ha raccolto tutti i dati relativi ai risultati raggiunti dagli indicatori entro il mese successivo alla chiusura del periodo oggetto di monitoraggio. Successivamente è stato elaborato dallo stesso servizio un report di monitoraggio semestrale contenente i valori raggiunti sulla base di specifiche schede redatte dal dirigente e dalle posizioni organizzative di riferimento e validate dal Segretario Generale. Il monitoraggio è stato allegato alla delibera di valutazione strategica della Giunta (n. 120 del 22.9.2017) ai sensi dell'art. 35 del D.P.R. n. 254/2005 e titolo II d.lgs. n. 150/2009.

Per quanto riguarda le attività di *feedback*, nel momento in cui sono emerse criticità, il Segretario Generale ha convocato o interpellato la Dirigente e le Posizioni Organizzative al fine di recepire le osservazioni e comprenderne le motivazioni.

Queste le procedure formalizzate. L'OIV sottolinea che non sono state riscontrate criticità metodologiche né formali, grazie anche alle attività di audit interno realizzate dalla struttura.

Il "Sistema di Misurazione e valutazione della *performance*" è stato pertanto correttamente implementato.

#### METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Nel "Sistema di misurazione e valutazione della *performance*" (del.n. 264 del 19.12.2011), sono state definite le modalità, i processi e le metodologie con cui viene misurata la *performance* organizzativa.

In particolare, il modello di misurazione adottato nel sistema (paragrafo 2.2.5) ha previsto l'analisi degli 8 ambiti di valutazione previsti dall'art. 8 del d.lgs. 150/2009, ciascuno con specifica scheda di

rilevazione compilata dai dirigenti per la parte di competenza e incorporata in modo unitario nel report di monitoraggio periodico semestrale e nella relazione sulla performance a termine esercizio.

Gli ambiti, che corrispondono ad altrettante schede di rilevazione, sono i seguenti

- a) attuazione politiche attivate per la soddisfazione dell'utenza
- b) attuazione di piani e programmi
- c) rilevazione grado di soddisfazione dei destinatari
- d) modernizzazione e miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze
- e) sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con l'utenza
- f) efficienza nell'impiego delle risorse
- g) qualità e quantità delle prestazioni erogate
- h) promozione delle pari opportunità

## **B - PERFORMANCE INDIVIDUALE**

### DEFINIZIONE ED ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDICATORI E TARGET

Gli obiettivi del Segretario Generale assegnati dalla Giunta camerale nell'ambito della deliberazione del piano annuale di gestione e con il piano della performance, sono rappresentativi degli input ricevuti dagli organi politici.

Gli obiettivi individuali operativi della Dirigente e delle Posizioni Organizzative e i *target* dei relativi indicatori per l'anno 2017 sono stati oggetto di concertazione tra questi e il Segretario Generale, durante riunioni alla presenza della struttura tecnica di supporto all'OIV (ufficio personale), in funzione di monitoraggio per l'attività di pianificazione annuale. Gli obiettivi assegnati alla Dirigente e alle Posizioni Organizzative in sede di piano annuale e, in particolare gli obiettivi dirigenziali, con la determinazione di assegnazione dei budget, sono collegati alle linee pluriennali strategiche dell'Ente stabilite dalla Giunta per le quali ogni area funzionale contribuisce con specifici obiettivi dirigenziali e del personale.

Gli obiettivi del personale dei livelli sono stati assegnati dal Segretario Generale e dalla Dirigente per le Aree di competenza, attraverso specifici incontri con valorizzazione delle proposte dei dipendenti, trascritti in specifiche schede per ufficio con pubblicità nell'intranet camerale notificata con apposito ordine di servizio precedente l'inizio dell'anno considerato.

L'OIV constata che tutti gli obiettivi individuali assegnati sono chiari, misurabili, collegati attraverso un processo a cascata con gli obiettivi della *performance* organizzativa e riferiti ad un arco di tempo annuale.

#### MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

L'OIV ha constatato che il monitoraggio e la raccolta dei dati degli obiettivi individuali dei Dirigenti si è svolto contestualmente al monitoraggio degli obiettivi organizzativi, secondo le stesse modalità, e che, come per gli obiettivi organizzativi, per quanto riguarda le attività di *feedback*, nel momento in cui sono emerse criticità, sono stati convocati o interpellati i responsabili interessati, al fine di recepire le osservazioni e comprenderne le motivazioni.

Il monitoraggio degli obiettivi assegnati al personale dipendente, come recepito dal "Sistema di misurazione e valutazione della performance", si è svolto con approfondimenti e verifiche interne volte a vagliare il grado di raggiungimento degli obiettivi.

La valutazione del personale dipendente si svolge secondo le modalità riportate nel successivo paragrafo.

#### METODOLOGIA PER LA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

La misurazione della *performance* individuale del Segretario Generale e della dirigente, come evidenziato nel "Sistema di misurazione e valutazione della *performance*", si avvale sia dei risultati raggiunti dai KPI degli obiettivi strategici di loro competenza, sia dai risultati raggiunti dagli indicatori degli obiettivi operativi. In particolare, la valutazione della *performance* individuale si basa su un palinsesto di obiettivi ed indicatori relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità, ai quali sono associati valori "attesi", il cui raggiungimento comporta un meccanismo premiante, calcolato come risulta dalla specifica scheda di valutazione.

Sull'attribuzione della premialità incidono anche le capacità manageriali dimostrate (qualità del contributo assicurato alla performance generale di struttura, le competenze professionali e manageriali dimostrate attraverso i comportamenti adottati nell'anno).

Si evidenzia con favore che, secondo quanto pianificato nel "Sistema di misurazione e valutazione della *performance*", tra le risultanze della misurazione e valutazione della *performance* organizzativa e quella individuale si riscontra un collegamento effettivo, in quanto il valore raggiunto dall'obiettivo organizzativo influisce sempre sul punteggio totale da attribuire alla valutazione del personale dirigenziale.

La valutazione del Segretario Generale viene effettuata dalla Giunta, sulla base di parametri definiti dal Sistema, in ragione degli obiettivi che la Giunta gli attribuisce.

La valutazione della Dirigente è effettuata dal Segretario Generale secondo gli specifici criteri definiti nel Sistema di Valutazione.

Per quanto riguarda i responsabili di P.O., il sistema utilizzato per la misurazione e valutazione della *performance* individuale, illustrato nel “*Sistema di misurazione e valutazione della performance*” prevede un meccanismo di collegamento alla performance organizzativa analogo a quello dei dirigenti . Il Sistema riporta le schede con cui sono annualmente valutate le posizioni organizzative.

Per quanto riguarda i dipendenti il collegamento con la performance organizzativa è unicamente legato allo specifico obiettivo dell'ufficio di appartenenza.

Nella metodologia di valutazione è altresì definito il sistema della ponderazione e delle procedure di calcolo per il punteggio, a cui corrisponde una diversa premialità, e le procedure di conciliazione che potrebbero rendersi necessarie.

Secondo un sistema già rodato, i Dirigenti valutano i responsabili delle Posizioni Organizzative (P.O.) ed il personale dei livelli, con il supporto degli stessi responsabili di P.O., e notificano le schede di valutazione a tutti gli interessati direttamente o delegando all'ufficio personale la consegna delle valutazioni stesse.

La metodologia è coerente con i sistemi di controllo già esistenti nell'Ente.

L'OIV richiama l'indagine effettuata nel 2014, volta a rilevare il livello di benessere organizzativo del personale ed il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la rilevazione della valutazione del superiore gerarchico, utilizzando il modello approvato dalla Civit, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D. Lgs. n. 150/2009, con un questionario integrativo dell'Ente, i cui risultati sono stati illustrati con la pubblicazione degli esiti dell'indagine sul sito istituzionale e che costituiscono riferimento per la gestione dei dirigenti.

#### **C - PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE (FASI, TEMPI E SOGGETTI COINVOLTI)**

Tutte le fasi del Ciclo della *performance* di cui al D.lgs. 150/2009 sono state rispettate secondo le scadenze previste alla data odierna, così come gli adempimenti previsti dal DPR 254/2005, Regolamento di contabilità per le CCIAA .

La Relazione Previsionale e Programmatica per l'anno 2017, predisposta con la collaborazione di Dirigenti e responsabili dell'Ente e approvata dal Consiglio, ha declinato, per l'anno di riferimento, gli obiettivi in programmi.

Il Bilancio preventivo per l'anno 2017 è stato approvato dal Consiglio.

Il Piano della *Performance* 2017 – 2019, approvato dalla Giunta, coerentemente con la programmazione economica- finanziaria, ha individuato KPI per la misurazione degli obiettivi strategici e indicatori per la misurazione degli obiettivi operativi individuali. La predisposizione del Piano della *Performance* ha visto la collaborazione del vertice amministrativo, della Dirigente dell'Ente e delle P.O.

Gli indicatori sono stati monitorati durante l'anno e le risultanze sono state esplicitate in *Report* finali resi noti alla Giunta camerale in sede di controllo strategico.

Per quanto riguarda l'attività di rendicontazione dei risultati raggiunti dagli indicatori e obiettivi previsti nel "Piano della *Performance* 2016 – 2018", è stata predisposta la "Relazione sulla *Performance* anno 2016" approvata dalla Giunta. La predisposizione del documento ha visto la collaborazione del vertice amministrativo, della Dirigente dell'Ente e delle P.O.

L'iter della "Relazione sulla *Performance* anno 2017" è in corso.

La struttura tecnica permanente di supporto all'OIV e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, assistono il Responsabile della Trasparenza e della prevenzione della Corruzione (il Segretario Generale) nell'esercizio operativo delle attività necessarie alla realizzazione degli adempimenti previsti dal Legislatore.

Relativamente al "Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità" e al "Piano Triennale di prevenzione della corruzione", si rimanda al relativo paragrafo, lettera "E".

Relativamente alle attività di monitoraggio svolte dall'OIV, si rinvia al paragrafo relativo, lettera "H".

L'OIV rileva l'adeguatezza delle competenze della Struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV.

#### **D - INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO**

L'Ente utilizza il sistema informativo INTEGRA che fa parte della piattaforma specificamente predisposta dall'Unioncamere nazionale per supportare la gestione del "Ciclo della *performance*" degli enti camerali.

La gestione del Ciclo della Performance è un'attività complessa che vede la partecipazione di più "attori", con ruoli e responsabilità diverse:

Segretario Generale e dirigente (Responsabili di pianificazione, monitoraggio e rendicontazione)

P.O. Responsabili della gestione economico finanziaria e della gestione del personale con il ruolo di coordinamento di pianificazione, rilevazione e monitoraggio (controller)

Altre Posizioni organizzative (Responsabili validazione e rilevazione delle misure e degli indicatori KPI)

## INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLO INTERNI

Le informazioni necessarie a supportare la pianificazione e misurazione della *performance*, con specifico riferimento all'analisi dei costi e dei flussi finanziari, sono predisposte dal Servizio Contabilità, che comprende al suo interno l'ufficio controllo di gestione e scambia informazioni con il Servizio di gestione del personale, sulla base di una prassi ampiamente consolidata.

Le procedure utilizzate consentono di garantire la coerenza del sistema di misurazione e valutazione della *performance* con il ciclo della programmazione economico finanziaria.

Detta coerenza è stata ulteriormente rafforzata dall'attuazione delle norme di cui al DM 27.3.2013 in base alle quali è stata programmata una pianificazione di obiettivi ricondotti alla classificazione in base a missioni e programmi con il piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio presentati contestualmente al preventivo e rendicontati contestualmente al bilancio di esercizio.

L'applicativo denominato "INTEGRA" è finalizzato a consentire la gestione in modo coordinato i vari documenti di pianificazione sia dal punto di vista contabile che dal punto di vista strategico. Detto strumento utilizza e valorizza le banche dati ed i collegamenti di "PARETO" e "KRONOS" che vengono progressivamente alimentati da tutte le Camere di commercio e che conseguentemente forniscono un efficace strumento in ottica di benchmarking oltre che un valido supporto nella pianificazione e nella gestione, disponendo di una molteplicità di indicatori di sistema che danno una visione completa dei vari aspetti dell'amministrazione degli enti, sia dal punto di vista economico finanziario, sia dal punto di vista dell'efficienza ed efficacia dei processi.

L'utilizzo dell'applicativo "Integra" è stato avviato fin dalla programmazione del 2016 (a partire dal piano della *performance*) mentre gli indicatori contenuti nel sistema "Pareto" sono già stati utilizzati sia all'interno del Piano Indicatori dei Risultati attesi di Bilancio, sia per alcuni obiettivi strategici ed operativi della pianificazione delle attività e del miglioramento dei servizi degli anni precedenti.

**E - PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE - SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE – PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

Il sistema metodologico disegnato dal Programma triennale Trasparenza e Integrità 2017-2019 è stato ridefinito dal D. lgs. 33/2013, che ha modificato il nome del *link* del sito (da “Trasparenza Valutazione e Merito” a “Amministrazione Trasparente”), creato delle sottosezioni di primo e secondo livello all'interno del *link* stesso, ed ha inoltre riordinato e ampliato le tipologie di dati da pubblicare. La sezione suddetta è stata poi ulteriormente modificata sulla base del D.lgs. 25.5.2016 n. 97 e in conformità alle linee guida dell'ANAC pubblicate in data 29.12.2016 (del. ANAC n. 1310 del 28.12.2016).

Gli adempimenti previsti dal programma sono stati tempestivamente compiuti dal Responsabile della Trasparenza, dagli uffici preposti alla gestione del sito istituzionale e dai responsabili di uffici coinvolti negli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge. Il Piano triennale della trasparenza incorporato nel piano anticorruzione individua, quali soggetti incaricati dell'attuazione degli adempimenti di cui al d.lgs. 33/2013, del reperimento, elaborazione e pubblicazione e attuazione delle iniziative inerenti, nonché del sistema di monitoraggio interno sull'attuazione del programma, il Segretario Generale, in qualità di Responsabile della Trasparenza, e la dirigente, ciascuno per gli adempimenti dei settori di competenza, supportati da tutti gli uffici per la parte attinente a ciascuno (cap. 5.3 del piano anticorruzione-procedimento di elaborazione e adozione del programma).

Per quanto riguarda il monitoraggio effettuato da parte dell'OIV nell'anno 2017, si rimanda al paragrafo relativo, lettera “H”.

L'OIV prende atto che, nel 2017, l'Ente ha realizzato tutti gli adempimenti di pubblicazione previsti nelle Delibere ANAC dell'anno di riferimento.

Relativamente alla prevenzione della Corruzione, il Segretario Generale, in qualità di Responsabile della prevenzione della corruzione della CCIAA di Cuneo ha predisposto il “Piano triennale di prevenzione della corruzione 2017 – 2019” comprendente anche il piano della trasparenza, approvato dalla Giunta. Il Piano, predisposto con riferimento anche alle Linee Guida di Unioncamere e alle Linee di indirizzo del Comitato interministeriale (D.P.C.M. 16.01.2013), ha contenuto al suo interno la valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici a rischio corruzione, nonché l'indicazione degli interventi organizzativi da mettere in atto per prevenire il medesimo rischio.

## F - DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'

L'OIV valuta positivamente le iniziative e azioni programmate per la trasparenza, legalità e integrità e per l'ascolto degli stakeholder con particolare riferimento alle modalità con cui sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami.

Inoltre per il miglioramento della qualità del servizio è prevista una specifica sezione della relazione sulla performance (che viene portata a conoscenza dell'utenza con la pubblicazione sul sito istituzionale) che riporta dettagliatamente i dati inerenti la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati oltre ad altri elementi che evidenziano i risultati in termini di efficienza ed economicità dell'azione nell'anno considerato (capitolo 4). Infatti, quale Istituzione al servizio delle imprese, la Camera di Commercio di Cuneo mira da sempre all'ottimizzazione dei servizi resi all'utenza, nella consapevolezza del ruolo fondamentale dei cittadini-utenti nei processi decisionali dell'Ente volti al miglioramento della *performance* organizzativa.

La Camera di commercio orienta la sua attività anche analizzando la qualità percepita dagli stakeholder di riferimento. Per verificare la soddisfazione degli utenti nel 2017 è stata utilizzata la valutazione permanente del sito internet, con risposta immediata nel caso di valutazione negativa e alcuni report di gradimento su singoli progetti.

Il coinvolgimento e la massima apertura verso gli utenti sono stati concretizzati in un'apposita casella di posta elettronica accessibile dall'"home page" denominata "osservazioni e reclami" per ricevere pareri, gradimento o critiche inerenti i servizi o i contenuti del programma.

Detta casella viene gestita dall'Ufficio per le Relazioni con il pubblico che riferisce periodicamente ai dirigenti coinvolti nelle osservazioni espresse dai destinatari dei servizi. L'URP è tra l'altro quotidianamente a disposizione per ricevere anche verbalmente o via "facebook" le osservazioni, le critiche ed i suggerimenti dell'utenza.

Le informazioni sul servizio percepito raccolte rappresentano strumenti fondamentali di rilevazione della qualità dei servizi offerti all'utenza e costituiscono il punto di partenza per implementare quel processo di miglioramento continuo della *performance* auspicato dal D.Lgs. n. 150/2009. La rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, infatti, consente di effettuare scelte più consapevoli e mirate, per assicurare il progressivo miglioramento della qualità dei servizi secondo un modello *customer oriented* e inoltre dà conto della conformità ai principi di cui all'art. 5 comma 1 lettera c del D.Lgs. 25.5.2017 n. 74.

## **G - UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

I risultati della misurazione e valutazione della *performance* sono stati inseriti in appositi *Report* validati dai singoli Responsabili e dai Dirigenti di riferimento.

Tali dati confluiscono poi, oltre che nelle Schede di Valutazione dei Dirigenti, come già descritto, anche nella “Relazione sulla *Performance* anno 2017”, contenente il livello di raggiungimento degli obiettivi previsti nel “Piano della *Performance* 2017 – 2019”. La Relazione è redatta anche sulla base di dati tratti dal Bilancio Consuntivo e dai documenti ad esso allegati, necessari per predisporre gli indicatori finanziari e l’analisi dell’andamento dei costi, proventi e interventi economici.

Come è avvenuto l’anno precedente, anche quest’anno i risultati della misurazione e valutazione degli obiettivi saranno utilizzati per l’aggiornamento del prossimo “Piano della *Performance* 2019 – 2021”, garantendo il processo di *rolling*, al fine di migliorare la *performance* dell’Ente.

## **H - DESCRIZIONE DELLE MODALITA’ DEL MONITORAGGIO DELL’OIV**

Nel corso del 2017 l’OIV, organismo monocratico in associazione con le Camere di Commercio di Asti-Alessandria, Biella-Vercelli e Cuneo, ha posto in essere tutti gli adempimenti verifiche e monitoraggi previsti dalle disposizioni in materia.

Un apposito piano di lavoro ha calendarizzato tutti gli adempimenti raggruppati nei due filoni di intervento: Ciclo di gestione della performance e anticorruzione e trasparenza.

È stata prodotta l’attestazione degli obblighi di trasparenza mediante compilazione dell’apposita “griglia di rilevazione”. È stato redatto il prospetto relativo al monitoraggio di avvio del ciclo della performance con compilazione della relativa scheda.

È stata predisposta la relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione trasparenza ed integrità dei controlli interni unitamente all’attestazione del monitoraggio dell’assegnazione degli obiettivi anno 2016. È stato redatto il documento di validazione della relazione sulla performance 2016 entro i termini di legge 30 giugno.

In relazione a quanto previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della Performance è stato monitorato l’andamento degli obiettivi primo semestre 2017.

Ai sensi del d.lgs. 33/2013 si è proceduto alla verifica dell’adempimento della pubblicazione delle dichiarazioni di cui all’art. 14 “obblighi di pubblicazione concernenti i componenti degli organi di indirizzo politico”.

Si è proceduto alla verifica della predisposizione della relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione.

La STP (struttura Tecnica Permanente di supporto all'OIV) ha cooperato con l'OIV consentendo la realizzazione di tutte le attività necessarie. L'OIV, nella composizione monocratica del dott. Lucio Gatti ha redatto con il supporto della STP la presente Relazione sul funzionamento.

#### **PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DA PARTE DELL'OIV**

L'OIV attesta, alla data in cui questa Relazione viene firmata, che il sistema dei controlli previsto nel documento "Sistema di misurazione e valutazione della *performance*" della Camera di Commercio di Cuneo è stato rispettato nelle diverse fasi del Ciclo della *performance* 2017 realizzate dall'Ente, secondo le scadenze previste dal Legislatore.

Attesta altresì che la personalizzazione del citato Sistema, ai fini di soddisfare le esigenze di programmazione e gestione proprie dell'Ente, costituisce indubbiamente elemento distintivo e caratterizzante.

In definitiva questo OIV, pur nel ritenere che sussistano possibili azioni di miglioramento, esprime complessivamente un giudizio positivo sui risultati raggiunti dalla CCIAA di Cuneo ed auspica di poter proseguire, come avvenuto fin dal momento in cui è stato conferito l'incarico, nel modus operandi consistente nel confronto costruttivo e sistematico con l'Organo di indirizzo politico-amministrativo, la dirigenza di vertice e la Struttura tecnica permanente.

L'Organismo Indipendente di Valutazione della *performance*:

Dott. Lucio Gatti