



ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

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

Anno 2013

PRESENTAZIONE

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

Di notevole valenza risultano, in particolare, le iniziative attivate per consentire il potenziamento del sistema di controllo strategico e di gestione, attraverso la messa a punto della piattaforma informatica di supporto, strumentale anche alla valutazione della performance organizzativa ed individuale.

Pur scontando le inevitabili difficoltà applicative connesse - in un contesto caratterizzato da una peculiare complessità organizzativa e funzionale - ad una più moderna e, in qualche misura, diversa visione del "fare amministrazione", il Ministero dell'Interno si sta conformando ad un progressivo processo di modernizzazione, che richiede tuttavia un ulteriore e costante impegno attuativo e tempi di realizzazione più lunghi.

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

INDICE

A. Performance organizzativa

B. Performance individuale

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

D. Infrastruttura di supporto

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

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

G. Utilizzo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

H. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

ALLEGATO

A. Performance organizzativa

In data 6 maggio 2013 l'OIV ha provveduto ad inoltrare alla CiVIT la bozza del “*Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa*” del Ministero dell'Interno, predisposta in relazione a quanto stabilito dall'articolo 7, comma 3, del decreto legislativo. n. 150/2009 e secondo le linee di indirizzo rese dalla Commissione stessa. Tenuto conto delle osservazioni della Commissione, la quale ha evidenziato che l'elaborazione del Sistema compete in ogni caso all'Amministrazione e non all'OIV, si è provveduto ad interessare per l'ulteriore corso il Gabinetto del Ministro.

Il sistema, così come pensato ed elaborato, è trasversale a tutte le strutture dell'Amministrazione dell'Interno connotate dalla presenza di personale in regime di diritto pubblico e di personale contrattualizzato e recepisce le potenzialità dell'applicativo informatico di supporto anche al controllo strategico e di gestione in fase di avvio nel corrente anno.

Nelle more della formalizzazione del documento, l'Amministrazione ha, comunque, sino ad oggi assicurato le condizioni necessarie ad attuare di fatto, almeno con riguardo ai requisiti essenziali, i processi connessi alla misurazione, valutazione e *reporting* della *performance* organizzativa, in coerenza con le disposizioni e gli indirizzi vigenti in materia.

Il ciclo sconta tuttavia, per motivazioni connesse alla complessità organizzativa e funzionale del Ministero dell'Interno, taluni aspetti problematici.

In particolare, come già evidenziato nel *Rapporto* dello scorso anno, il quadro della pianificazione strategica è attualmente caratterizzato da un circoscritto numero di rilevanti obiettivi strategici, articolati in molteplici obiettivi operativi.

L'attuazione di ciascuno degli obiettivi strategici è stata valutata con prevalente riferimento allo stato di avanzamento dei rispettivi piani di azione, e misurata perciò, sempre in prevalenza, con indicatori di realizzazione fisica, sulla base del grado di realizzazione degli obiettivi operativi che ne costituiscono l'articolazione, a ciascuno dei quali è attribuito, in percentuale, un proprio peso rispetto all'obiettivo strategico.

Nondimeno, nel processo di miglioramento delle metodologie per la pianificazione strategica un primo passo verso una maggiore chiarezza di lettura dei risultati è stato già effettuato attraverso l'introduzione ed il progressivo incremento, in specifici ambiti operativi che ne hanno reso più agevole l'utilizzo, di altre tipologie di indicatori, quali quelli di *output*.

Ciò è avvenuto in settori peculiari quali il soccorso pubblico e la difesa civile nonché l'accoglienza per gli immigrati e, nel 2013, anche per alcuni ulteriori obiettivi operativi anche dell'area della pubblica sicurezza.

Per contro, l'uso di indicatori di impatto (*outcome*) presenta tuttora – per il Ministero dell'Interno - difficoltà di applicazione, per la particolare natura dei servizi resi e per la complessità dello scenario di riferimento in cui molteplici fattori, anche indipendenti dall'azione dell'Amministrazione, concorrono ad interferire, in maniera determinante, sui risultati esterni. Va inoltre considerato che il ricorso ad indicatori di impatto richiede un arco temporale necessariamente ampio per poter valutare l'efficacia degli interventi. Si tratta, infatti, di strumenti complessi che devono essere meglio sistematizzati e messi in relazione con il perfezionamento di analisi di contesto.

Tuttavia, l'OIV ha continuato a stimolare, anche attraverso la diramazione di apposite linee guida, l'utilizzo, ove possibile, di criteri di misurazione attagliati anche a tale tipologia di indicatori.

L'assegnazione degli obiettivi propri della programmazione gestionale ha trovato una più estesa applicazione a partire dal corrente anno. In particolare, nel *Piano triennale 2013-2015* sono stati inseriti anche obiettivi trasversali alle componenti territoriali dell'Amministrazione (Prefetture-UTG, Questure, Comandi regionali e provinciali dei VV.F.).

Inoltre, anche nei confronti del personale in regime di diritto pubblico si è avuta una più ampia applicazione del sistema per obiettivi, sia presso le strutture centrali che periferiche.

Sul fronte del rispetto dei tempi di pianificazione, va segnalato che le procedure di adozione della Direttiva generale e del *Piano della performance* hanno subito uno slittamento di tempi a causa della articolazione delle strutture coinvolte e, conseguentemente, della complessità delle operazioni. Purtuttavia, va osservato che per il triennio 2013-2015 il ritardo rispetto al termine di legge previsto si è notevolmente ridotto (il vigente *Piano* è stato infatti adottato entro febbraio del corrente anno mentre il precedente strumento pianificatorio era stato formalizzato entro il mese di maggio 2012).

Il reporting

Nelle more dell'entrata a regime del sistema informativo automatizzato di supporto al ciclo di gestione della *performance*, il monitoraggio strategico è stato effettuato per il 2012 attraverso l'utilizzo di una scheda nella quale sono state riportate le informazioni riguardanti tutti gli obiettivi contenuti nella Direttiva generale del Ministro. Tale monitoraggio è stato successivamente attuato, a supporto, anche attraverso l'uso della piattaforma informatica, in relazione ai dati a suo tempo caricati, testando ulteriormente la funzionalità del sistema con la partecipazione diretta ed autonoma degli utenti interni.

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

Tale criterio ha consentito, nel corso dell'elaborazione della Nota integrativa a consuntivo per il 2012, nonché nel *report* di fine anno sull'andamento delle azioni connesse alla realizzazione delle priorità politiche, di meglio evidenziare le variazioni in termini di risultati attesi, *target* raggiunti e risorse finanziarie occorse rispetto a quanto pianificato a inizio anno.

In particolare, nei monitoraggi intermedi sono stati verificati dagli Uffici responsabili i dati di sintesi concernenti eventuali disallineamenti registrati e le possibili criticità, nonché le eventuali esigenze di ripianificazione. Nella rilevazione attuata al 31 dicembre è stato anche indicato, per gli obiettivi strategici ed operativi, il valore finale dei rispettivi indicatori raggiunto in rapporto al *target* prestabilito. Tale rilevazione è stata inoltre accompagnata da un *report* analitico descrittivo dell'andamento e degli esiti conseguiti in relazione a ciascun obiettivo, nonché da una relazione di sintesi sui principali risultati scaturiti dall'attuazione delle linee strategiche poste.

Le risultanze analitiche degli obiettivi definiti nella programmazione gestionale annuale riferita al 2012 sono in corso di acquisizione a seguito dell'istruttoria che l'Amministrazione ha già da tempo avviato per la redazione della *Relazione sulla performance 2012*.

E' in fase di avvio, come verrà meglio precisato nel paragrafo a ciò dedicato, il sistema informativo automatizzato di supporto che consentirà, tra le varie potenzialità, di realizzare in via telematica tutte le operazioni di inserimento, rilevazione ed elaborazione dei dati concernenti non solo lo stato di attuazione degli obiettivi strategico/operativi della Direttiva, ma anche di quelli gestionali, sulla base degli indicatori ivi individuati.

Tale procedura determinerà un miglioramento delle funzioni di raccolta ed elaborazione dei dati, conferendo maggiore tempestività non solo alla fase pianificatoria ma anche ai referti, che richiedono, per la complessità ed ampiezza delle informazioni, tempi notevoli.

Per favorire poi una compiuta ed efficace attuazione del controllo di gestione, quale strumento indispensabile per verificare il funzionamento della macchina amministrativa, sono stati attivati interventi per assicurare una più ampia funzionalità della rete dei controlli interni facente capo alle strutture dipartimentali del Ministero, quali sensori privilegiati per monitorare andamenti ed eventuali patologie.

In tale solco, il Gabinetto del Ministro ha diramato specifici indirizzi con riferimento alla gestione delle procedure contrattuali, richiamando l'attenzione dei Dipartimenti sull'esigenza di potenziarne i controlli attraverso opportuni strumenti di presidio.

L'OIV, nell'ambito della propria funzione di promozione e stimolo ai fini del corretto funzionamento del sistema dei controlli interni, ha ritenuto, a sua volta, opportuno diramare agli stessi Dipartimenti specifici indirizzi affinché l'attività degli Uffici preposti al controllo di gestione sia strutturata e pianificata in modo tale da poter corrispondere, in modo più ampio, alle esigenze proprie dei Centri di Responsabilità di riferimento.

Si citano, a titolo esemplificativo, naturalmente in aggiunta alle ordinarie funzioni rimesse agli Uffici per il controllo di gestione, particolari ulteriori settori di intervento quali le analisi annuali correlate alla Nota integrativa al Rendiconto, secondo le indicazioni del Ministero dell'Economia e delle Finanze, nonché le iniziative di verifica delle azioni intraprese dall'Amministrazione per il superamento di problematiche emergenti dal sistema dei controlli esterni, a partire dalla corretta attuazione di eventuali raccomandazioni o rilievi formulati dalla Corte dei Conti o dall'Ufficio Centrale del Bilancio (UCB).

B. Performance individuale

In coerenza con i tempi e le fasi della pianificazione strategica, sono stati assegnati alla dirigenza contrattualizzata gli obiettivi individuali per l'anno 2012, secondo le metodologie già in uso nell'ambito del controllo di gestione. Tali obiettivi gestionali sono stati orientati al miglioramento del funzionamento delle attività istituzionali o all'attuazione di servizi.

La valutazione delle prestazioni individuali dei dirigenti di seconda fascia dell'Area 1 e del personale non dirigente dell'Amministrazione Civile dell'Interno per l'anno 2011 è stata effettuata secondo il vigente sistema, non ancora adeguato ai parametri di cui al decreto legislativo n. 150/2009.

Per quanto riguarda i dirigenti di seconda fascia, si è registrato il raggiungimento generale degli obiettivi individuali attribuiti e delle finalità istituzionali degli uffici di riferimento. Infatti, dei 157 dirigenti valutati, 155 hanno riportato il giudizio "eccellente", ad 1 dirigente è stato attribuito il giudizio "ottimo" ed, infine, ad 1 dirigente è stato attribuito il giudizio "accettabile". La valutazione individuale dei dirigenti per il 2011, non ancora adeguata ai parametri di cui al decreto legislativo n. 150/2009, è dunque tendenzialmente orientata verso l'alto.

Per ciò che concerne il personale non dirigente, la misurazione dei risultati di tali dipendenti ai fini della retribuzione accessoria, come previsto dal contratto integrativo 2006/2009 e dagli Accordi integrativi sulla distribuzione delle risorse del Fondo Unico di Amministrazione, è stata legata alla

adeguatezza della prestazione ai fini della realizzazione dell'obiettivo dell'unità organizzativa di appartenenza e/o di progetto. Si allega l'unita tabella con il riepilogo dei dati concernenti gli esiti della misurazione dei risultati individuali, elaborato ai fini della corresponsione del Fondo Unico di Amministrazione relativo al 2011. (*all.1*)

Il procedimento di valutazione delle prestazioni individuali relative all'anno 2012 è in via di completamento.

Come noto, l'esigenza di una revisione degli attuali sistemi di valutazione, al fine di rendere gli stessi maggiormente rispondenti ai criteri di selettività e di valorizzazione del merito, previsti dal D.L.vo n. 150/2009, ha reso necessaria la predisposizione di un nuovo sistema di valutazione, non ancora formalizzato, di cui si è recentemente conclusa una prima fase di sperimentazione. L'implementazione del predetto sistema - che deve trovare integrazione con la *performance* organizzativa - ha richiesto un attento e preliminare esame delle metodologie di valutazione individuate al fine di assicurare la valorizzazione e la crescita professionale del personale interessato. La sperimentazione è stata avviata, relativamente all'anno 2012, unicamente nell'ambito del Dipartimento per le politiche del personale dell'Amministrazione civile e per le risorse strumentali e finanziarie, prescindendo, in questa fase, dagli effetti giuridici ed economici connessi al sistema di valutazione. Nell'allegato grafico (*all.2*) si evidenzia la tendenza generale delle valutazioni riferite al campione di personale non dirigente.

Si forniscono, al riguardo, alcuni sintetici elementi sui risultati emersi in sede di applicazione del citato sistema di valutazione:

- generale mancanza di condivisione da parte del personale di un nuovo sistema di valutazione;
- necessità di prevedere una maggiore flessibilità dei livelli di valutazione del personale, al fine di garantire una migliore graduazione dei giudizi;
- maggiore confronto e dialogo tra dirigenti e personale valutato sulle finalità del processo di valutazione.

Le problematiche evidenziate sono state oggetto di approfondimento e di analisi da parte del citato Dipartimento, al fine di apportare alcune modifiche al sistema, che sono in corso di elaborazione.

Il risultato di tale sistema di valutazione sperimentale sarà oggetto di informazione alle OO.SS., al fine di avviare l'apertura di un tavolo negoziale per l'approvazione definitiva del nuovo sistema di valutazione. Per quanto riguarda, infine, l'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 5, commi da 11 a 11- *quinquies* del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, si informa che le stesse sono state recepite nel sistema di valutazione oggetto di sperimentazione. L'applicazione del comma 11-*quinquies* in particolare, è comunque subordinata alla disponibilità di risorse aggiuntive da destinare ai dipendenti più meritevoli.

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

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

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

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

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

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

Va tuttavia considerato che la complessità e l’estensione dell’Amministrazione a tutto il territorio nazionale, nonché la consistenza numerica del personale in servizio pongono ancora problemi di diffusione e celerità delle operazioni connesse allo sviluppo del ciclo, sebbene le tempistiche correlate alle fasi di pianificazione e *reporting* abbiano comunque subito, rispetto agli anni precedenti, un miglioramento.

Tali processi potranno risultare più celeri con l’entrata a regime della piattaforma informatica di supporto che, consentendo il collegamento in rete con gli Uffici centrali e con le Prefetture UTG, è in grado di favorire lo sviluppo dei circuiti informativi.

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

Tutto il personale assegnato alla struttura di supporto possiede in generale i requisiti necessari all’assolvimento dei compiti ordinari, secondo i rispettivi profili professionali e tenuto conto delle esigenze che di volta in volta si possono presentare.

In ragione della attivazione del sistema informativo automatizzato di supporto al ciclo di gestione della *performance*, che richiede un particolare impegno della struttura nel coordinamento di tutte le operazioni connesse alla funzionalità della piattaforma, è stata acquisita nel 2013 una unità di personale con professionalità informatica.

Sono state inoltre avviate iniziative per poter dotare la struttura anche di una professionalità con competenza economico-gestionale, atteso che tale ambito, di rilevante importanza per le funzioni dell’OIV, necessita di un rafforzamento operativo.

I componenti della struttura partecipano in via generale alle iniziative formative nelle materie di interesse programmate e svolte dalla Scuola Superiore dell’Amministrazione dell’Interno (SSAI).

Sotto un profilo più generale, si ritiene che l’efficace gestione del ciclo della *performance* potrà, in prospettiva, trarre giovamento da un perfezionamento delle interrelazioni e degli scambi informativi intercorrenti, a livello operativo/funzionale, nell’ambito della rete ministeriale delle strutture preposte ai controlli interni, muovendo da un rafforzamento delle forme di presidio affidate agli uffici di controllo di gestione allocati presso i Dipartimenti.

Parallelamente, non potrà prescindere dal valorizzare ogni proficuo raccordo con il sistema dei controlli esterni.

CRONOPROGRAMMA ED ATTORI DEL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E DI REPORTING

FASI	RISULTATI	ATTORI COINVOLTI	STRUMENTI	SCADENZE PREVISTE
Fase discendente del processo pianificatorio	<i>Bozza Atto di indirizzo</i>	Ministro OIV Gabinetto Centri di Responsabilità (CDR)	Incontri di condivisione	entro il primo semestre
	<i>Emanazione Atto di indirizzo</i>			
Fase ascendente del processo pianificatorio	<i>Proposta obiettivi strategici, operativi, programmi operativi, indicatori</i>	CDR OIV	Linee guida Incontri di condivisione Sistema informativo	settembre
Elaborazione Nota integrativa	<i>Nota integrativa al Bilancio</i>	CDR OIV	Circolare MEF Portale MEF	primi di ottobre
Emanazione Direttiva	<i>Consolidamento sistema obiettivi strategici, operativi, programmi operativi, indicatori</i>	CDR OIV	Sistema informativo Contatti ed incontri mirati per approfondimenti	novembre
	<i>Predisposizione Direttiva</i>	OIV Ministro		dicembre
	<i>Emanazione Direttiva</i>	Ministro		primi di gennaio
Aggiornamento Nota integrativa	<i>Aggiornamento Nota integrativa a legge di Bilancio</i>	CDR OIV	Portale MEF	fine dicembre/primi di gennaio
Consolidamento programmazione gestionali obiettivi	<i>Atti di programmazione</i>	Dirigenti Amministrazione ai vari livelli OIV	Linee guida Sistema informativo	entro 20 gennaio
Definizione Piano della performance	<i>Piano della performance</i>	Ministro Gabinetto Vertici amministrativi OIV	Linee guida Incontri di condivisione	entro 31 gennaio
Elaborazione Nota integrativa al Rendiconto generale dello Stato	<i>Nota integrativa</i>	CDR OIV	Circolare MEF Portale MEF	entro maggio
Elaborazione Relazione sulla performance	<i>Relazione sulla performance</i>	Ministro Gabinetto Vertici amministrativi OIV	Linee guida Incontri di condivisione	elaborazione entro il 30 giugno validazione entro il 15 settembre

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

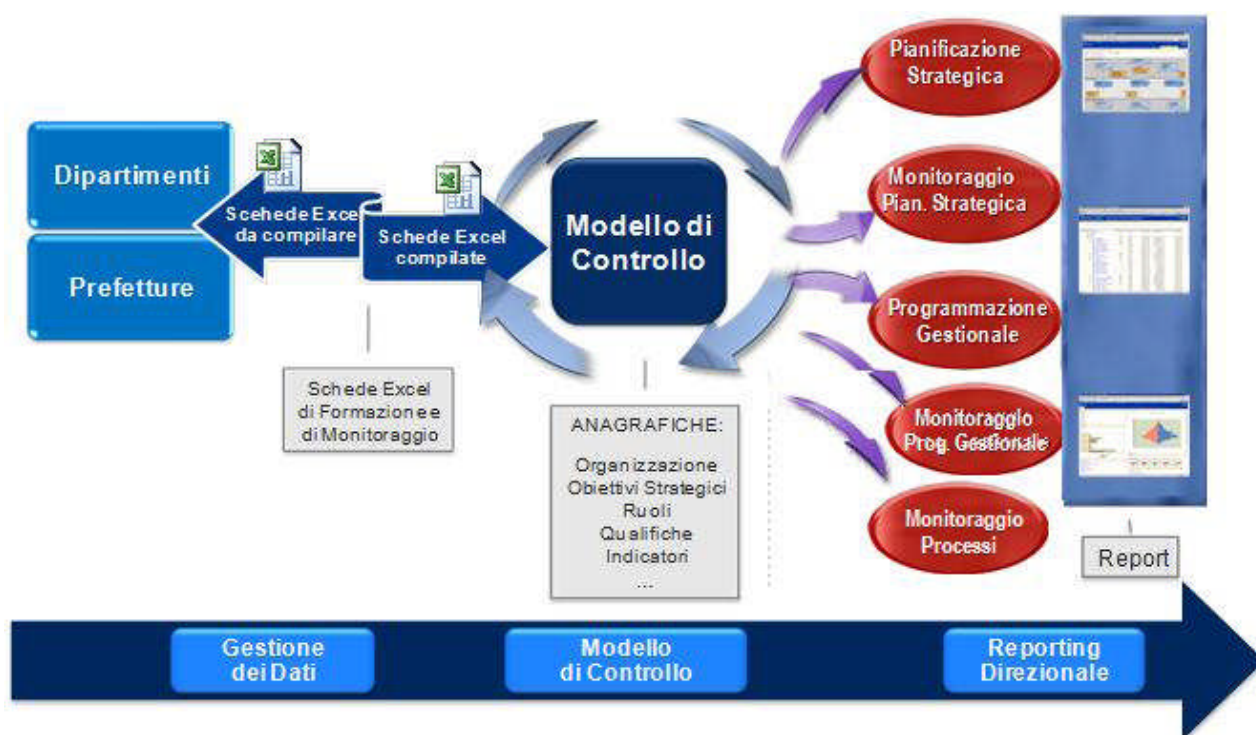
D. Infrastruttura di supporto

Il progetto informatizzato realizzato dall'Amministrazione si inquadra all'interno delle attività di supporto al controllo strategico e al controllo di gestione, ai sensi del decreto legislativo n. 286/1999 e nel contesto generale del ciclo di gestione della *performance* previsto dalla legge n. 15/2009 e dal decreto legislativo n. 150/2009, in linea con le indicazioni emanate in materia dalla CiVIT, nonché in coerenza con il ciclo della programmazione economico-finanziaria e di bilancio. L'approccio metodologico adottato ha consentito di introdurre, con riguardo agli Uffici centrali ed alle Prefetture-UTG, un sistema informativo automatizzato idoneo a garantire la continuità con la metodologia già utilizzata e pienamente fruibile per tutti gli utenti.

In particolare, il sistema supporta le procedure, per i seguenti ambiti:

- Pianificazione strategica
- Programmazione gestionale
- Monitoraggio dei processi

Si riporta, di seguito, il diagramma illustrativo dell'architettura generale del sistema, che evidenzia il circuito dei flussi informativi.



L'architettura del sistema è stata costruita in modo da standardizzare - secondo un *format* coerente con i criteri metodologici previsti per lo sviluppo del ciclo integrato di pianificazione amministrativa e di programmazione economico-finanziaria - tutte le informazioni inerenti il quadro completo degli obiettivi strategici/operativi e gestionali (descrizione obiettivi, responsabili, strutture coinvolte, indicatori di misurazione, programmi operativi, risorse assegnate, ecc.) ed i relativi monitoraggi.

Parimenti, il sistema è strutturato in modo da consentire la rilevazione dei processi gestiti dall'Amministrazione, e permette di analizzare i livelli di produttività e di efficienza ottenuti dalle unità organizzative sia nel raggiungere gli *output* finali (legati ai processi) sia gli *output* intermedi (legati alle singole attività che compongono i processi stessi).

L'OIV ha ormai da tempo consolidato l'alberatura degli utenti del Ministero e delle Prefetture-UTG accedenti al sistema informativo automatizzato e sono state accreditate le relative *password* per il collegamento in rete.

Va tuttavia evidenziato che il CED del Dipartimento per le politiche del personale dell'Amministrazione civile e per le risorse strumentali e finanziarie, sede in cui viene ospitato il *software* del sistema, ha proceduto nel contempo al rinnovo degli *standard* dell'*hardware*, passando dalla piattaforma *Windows 2003* alla piattaforma *Windows 2008R2*.

Ciò ha determinato l'esigenza di provvedere all'attività di migrazione del sistema sulla nuova piattaforma e all'approntamento dell'ambiente di sviluppo della procedura, con un inevitabile dilazione dei tempi preventivati per il passaggio alla fase operativa.

La connettività degli utenti ha inoltre presentato qualche elemento di criticità a causa della presenza, presso il Ministero dell'Interno, di più centri di gestione delle IT (CED) aventi ciascuno proprie strutture tecniche-organizzative con rispettive politiche di sicurezza, dando luogo a difficoltà operative in fase di raccordo tra le varie sottoreti.

Superati tali ostacoli, tutti i Dipartimenti sono stati connessi e gli utenti, cui è stato diramato l'apposito manuale operativo, hanno intanto potuto effettuare, come segnalato, il monitoraggio informatizzato della Direttiva 2012, in relazione ai dati a suo tempo caricati.

In data 15 maggio 2013 si è svolta la sessione di collaudo in cui la società fornitrice ha eseguito i casi di test relativi alla verifica che il nuovo sistema di produzione su piattaforma *Windows 2008 R2* è tecnicamente e funzionalmente rispondente al precedente sistema di produzione su piattaforma *Windows 2003* e che è presente un secondo ambiente del tutto identico al nuovo sistema di produzione su piattaforma *Windows 2008 R2* come ambiente di Sviluppo/Collaudo.

A breve sarà pertanto attivato il caricamento dei dati della Direttiva del Ministro per l'anno 2013 nel sistema, per consentire il primo monitoraggio infrannuale sulla nuova piattaforma. In seguito, verranno messi a sistema gli obiettivi della programmazione gestionale ed i processi selezionati per il relativo monitoraggio.

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

Secondo quanto previsto nello stesso *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012 – 2014*, l'OIV ha svolto funzione di *audit* sul processo di elaborazione e attuazione del *Programma triennale*, nonché sulle misure di trasparenza adottate dall'Amministrazione.

A tal fine è stata svolta una cadenzata attività di monitoraggio finalizzata alla verifica del rispetto degli adempimenti previsti, sia per quanto riguarda i dati e le informazioni da pubblicare sia per le modalità e i tempi di attuazione.

Al 31 dicembre 2012, a seguito della verifica effettuata ai primi del nuovo anno, si sono riscontrati disallineamenti rispetto alle fasi applicative preventivate nel *Programma* stesso. Conseguentemente, l'OIV ha provveduto ad inoltrare al Responsabile per la trasparenza nonché ai Dipartimenti una

nota di segnalazione – disponibile agli atti - nella quale sono state evidenziate le carenze registrate e sollecitate le azioni necessarie a sanare gli scostamenti.

Il Responsabile per la trasparenza ha tempestivamente attivato, anche attraverso appositi incontri, le iniziative volte a superare le problematiche rappresentate.

Nelle more degli interventi di adeguamento, l'introduzione del decreto legislativo n. 33/2013 in tema di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, ha tuttavia comportato una globale riconsiderazione della materia, aprendo per l'Amministrazione, rispetto ai criteri guida contenuti nel vigente *Programma triennale*, nuovi spunti di analisi e revisione con riguardo ai contenuti delle informazioni da pubblicare, agli aspetti formali del sito nonché alla stessa area di applicazione della nuova disciplina, che appare di più ampio contenuto anche per il settore della pubblica sicurezza.

Il Ministero ha conseguentemente dovuto procedere, nell'immediato, ad una rivisitazione del sito, che risulta attualmente, per le caratteristiche formali, adeguato ai requisiti richiesti dalla normativa, ma che presenta ormai punti di contatto solo parziali con quanto precedentemente indicato nel *Programma triennale 2012-2014*, che dovrà essere adeguatamente aggiornato.

In tal senso, l'elaborazione del nuovo documento triennale verrà attuata anche tenendo conto delle sopravvenute disposizioni che impongono un raccordo con il *Piano di prevenzione della corruzione*, condizione questa che ne ha determinato il differimento dei termini di adozione – per quanto noto - al 20 luglio 2013.

Relativamente ai sistemi informativi e informatici giova precisare che l'attuale situazione vede operanti nell'Amministrazione una pluralità di sistemi che richiederebbero – come evidenziato anche da un apposito gruppo di lavoro istituito nel 2012 presso il Gabinetto del Ministro – l'adozione di criteri di *governance* unitari ispirati ai principi dell'interoperabilità e della standardizzazione delle soluzioni informatiche.

La condivisione dei sistemi informatici da parte di più Dipartimenti – oggi ancora limitata – comporta infatti la possibilità di condividere sistemi già operanti e di mettere a fattor comune la gestione di servizi e prestazioni “*standard*”.

Vanno, però, tenuti presenti alcuni aspetti particolari dell'Amministrazione che rendono più difficile la razionalizzazione dei sistemi informatici e i relativi flussi informativi, quali la spiccata eterogeneità delle funzioni svolte, la mole delle informazioni gestite che richiedono anche complesse elaborazioni e, non da ultimo, le esigenze peculiari connesse all'attività del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, i cui dati per la loro specificità e “sensibilità” implicano l'adozione di attente misure che garantiscano la necessaria riservatezza.

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

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

Nell'immediatezza dell'entrata in vigore della norma, la redazione del Portale dell'Amministrazione ha proceduto alla pubblicazione dei dati nella sezione *Amministrazione trasparente*, attraverso l' “inserimento manuale”, unica modalità possibile. Nel frattempo si è, comunque, attivata la predisposizione e l'organizzazione di un *data base* che consentirà di avvalersi di una procedura informatizzata: le informazioni confluiranno dalle singole banche dati al sito istituzionale per la loro pubblicazione.

Al momento, sempre relativamente alla sezione *Amministrazione trasparente*, sono attivi i sistemi per la verifica quantitativa degli accessi al sito e sono in via di completamento quelli per la rilevazione qualitativa.

Il Responsabile della Trasparenza dovrà invece provvedere - secondo quanto previsto all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n 33/2013 - alla definizione delle modalità per la raccolta delle segnalazioni di ritardi e inadempienze, nonché delle proposte di miglioramento, da parte degli utenti.

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

Il processo di definizione e gestione degli standard di qualità presso il Ministero dell'Interno – che attiene alla individuazione dei predetti standard sul complesso dei servizi resi nonché alle misure attuate per il controllo della qualità dei servizi erogati e alle modalità organizzative per la gestione dei reclami e della *class action* - non risulta ancora compiutamente realizzato.

Il percorso particolarmente difficoltoso sconta, da un lato, l'elevata eterogeneità delle missioni istituzionali attribuite all'Amministrazione e, dall'altro, la particolare complessità dell'organizzazione.

La prima fase ha visto l'individuazione, da parte di tutti i Dipartimenti, di un circoscritto numero di servizi di pertinenza per cui sono stati indicati i relativi standard di qualità secondo le quattro dimensioni fondamentali (accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia). Allo stato attuale tale nucleo, seppur di significativo impatto, rappresenta ancora una limitata percentuale rispetto alla globalità dei servizi erogati al pubblico, sia in sede centrale che dai diversi uffici dislocati sul territorio (Prefetture, Questure, Comandi dei vigili del fuoco).

Un'attenta analisi dello stato di avanzamento del percorso compiuto dalle singole strutture in questo ambito, ha evidenziato stadi di progressione diversi tra le varie componenti dipartimentali.

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

Le soluzioni organizzative per la gestione dei reclami sono state adottate in un limitato numero di casi correlati a servizi dei Dipartimenti della P.S. e delle Libertà civili e immigrazione.

Nel settore dell'immigrazione, per il servizio gestione dei Fondi co-finanziati dall'Unione Europea – Fondo europeo per i rifugiati e Fondo europeo per i rimpatri – si è proceduto a formule di gestione della *class action*.

Il Dipartimento dei Vigili del Fuoco, soccorso pubblico e difesa civile sottopone anche a revisione gli standard dei servizi individuati.

Alla luce del quadro emergente, appare evidente che l'Amministrazione dovrà proseguire il percorso avviato, implementando ulteriormente, migliorando e affinando gli strumenti di controllo della qualità, in linea con le indicazioni fornite dalla CiVIT.

G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Nell'ambito del Ministero si è venuto ampliando, grazie alle iniziative del Gabinetto del Ministro ed attraverso una costante azione di promozione e stimolo da parte dell'OIV, il modello pianificatorio "per obiettivi", che ha consentito di conferire maggiore risalto e chiarezza alle finalità dell'agire dell'Amministrazione e, conseguentemente, di rendere più sensibile e pervasiva la cultura della misurazione dei risultati.

L'impostazione del ciclo di gestione della *performance* che pone sotto osservazione lo stato di avanzamento delle attività ed i relativi esiti, ha giovato sicuramente a favorire, ai vari livelli, la conoscenza delle dinamiche in atto, consentendo, sulla base delle risultanze riscontrate, di disporre di parametri di riferimento utili a valutare preventivamente l'ulteriore sviluppo delle linee operative e di apportare, anche in corso d'opera, gli eventuali correttivi necessari.

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

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

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

H. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

Fase di pianificazione strategica e di programmazione finanziaria

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

Nelle more dell'entrata a regime del nuovo sistema informativo automatizzato (si richiama al riguardo quanto in precedenza evidenziato), l'*iter* di formazione degli obiettivi scaturenti dalla pianificazione strategica è stato, ancora per il 2013, supportato dall'utilizzo di una modulistica – necessariamente armonizzata agli schemi adottati dal portale telematico del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) per la predisposizione della Nota integrativa - che tende a standardizzare i criteri metodologici impiegati, conferendo organicità ed omogeneità alle modalità di elaborazione degli stessi.

Ciò ha contribuito a facilitare i controlli di coerenza che l'OIV istituzionalmente svolge - prima della formalizzazione della Nota integrativa al Bilancio di previsione, ai fini della validazione di competenza, nonché dell'adozione della Direttiva generale del Ministro - per riscontrare anche il rispetto dei parametri e dei criteri disposti dalle linee guida in materia (delibere CiVIT, circolari del

MEF). In tale fase vengono anche organizzati, ove necessario, incontri con gli Uffici interessati ovvero vengono presi contatti per le vie brevi per acquisire i necessari elementi di verifica.

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

Reporting e analisi dei dati

In sede di rendicontazione, l'OIV si è avvalso principalmente, sempre nelle more dell'attivazione a regime della piattaforma informatica, delle schede di *reporting* compilate dai Dipartimenti e dalle Prefetture-UTG, secondo i criteri preordinati attraverso le apposite linee guida. Vengono in tali ambiti espletati dall'OIV, e principalmente nella fase di consuntivazione annua, sia verifiche puntuali sul corretto utilizzo degli indicatori di *performance* prescelti nella fase di pianificazione strategica, sia controlli comparativi di coerenza dei principali risultati illustrati, attraverso l'analisi del materiale documentale di raffronto disponibile (circolari, rapporti sull'andamento delle varie fenomenologie e sugli interventi attivati, audizioni dei competenti organi del Ministero, dati ed informazioni presenti sul sito istituzionale, referti resi ai vari organi istituzionali, documentazione di bilancio). Ove necessario, vengono anche attivati incontri con gli Uffici interessati, per confronti mirati ed acquisizione di elementi di valutazione.

Standard di qualità

L'OIV svolge in tale ambito, per ciascuna scheda identificativa dei servizi proposta dall'Amministrazione, un controllo tecnico di conformità alle linee guida dettate in materia dalla CiVIT, fornendo eventuali suggerimenti per l'affinamento delle metodologie applicate. Tale operazione è effettuata in raccordo con il Referente della qualità.

Trasparenza

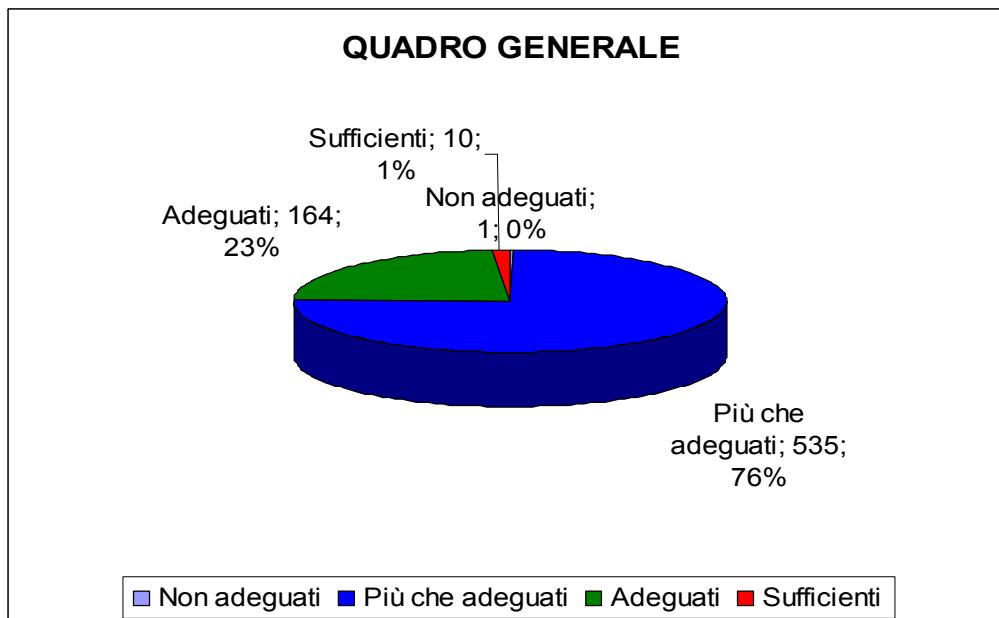
Per provvedere ai controlli sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione dei dati di pertinenza dell'Amministrazione, l'OIV ha effettuato riscontri incrociati sia con riferimento ai contenuti del *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*, in relazione alle tipologie, modalità e tempi di pubblicazione dei dati, sia verificando le corrispondenti informazioni pubblicate sul sito istituzionale del Ministero dell'Interno, ricomprese o nella Sezione *Trasparenza, valutazione e merito* o desumibili direttamente dalla *home page*, oppure accessibili attraverso la ricerca per materie di competenza o cliccando i siti dedicati.

Ha quindi proceduto a segnalare i disallineamenti riscontrati sia ai Dipartimenti competenti che al Responsabile per la trasparenza, sollecitando l'adeguamento dei relativi adempimenti.

ALLEGATI

ALL. 1

RIEPILOGO FUA 2011			
VALUTATI CON COEFFICIENTE "1"	20.556		
di cui:			
In servizio presso Prefetture - Questure - Uffici di P.S.	17.012	81,11%	98%
In servizio presso gli Uffici Centrali	3.544	16,89%	
VALUTATI CON COEFFICIENTE "0,60"	41	0,20%	
di cui:			
In servizio presso Prefetture - Questure - Uffici di P.S.	35	0,17%	0,20%
In servizio presso gli Uffici Centrali	6	0,03%	
TOTALE PERSONALE VALUTATO	20.597	98,20%	
NON VALUTATI (COEFFICIENTE "0")	278	1,30%	1,80%
NON VALUTATI MA BENEFICIARI DEL FUA (tipologie di assenza che prevedono la corresponsione del trattamento principale ed accessorio) (COEFFICIENTE "1")	98	0,50%	
TOTALE PERSONALE NON VALUTATO	376		
TOTALE GENERALE	20.973		100%



Il grafico che precede illustra la tendenza generale delle valutazioni riferite al campione di personale non dirigente. Risulta evidente la predominanza delle valutazioni di livello massimo (76% del totale) rispetto ad un pur significativo livello medio alto (23% del totale), ma ancor più distante dal grado di valutazione medio-bassa che riguarda solo l'1% del campione.

Delle 710 valutazioni che complessivamente sono state attribuite se ne registra solo una di livello inferiore all'adeguatezza (dato che per la sua esiguità non viene rilevato nella visualizzazione grafica).