

SEDE CENTRALE

O.I.V. – ENIT

Prot. n.

N. 8

del **30 APR. 2012**

**Alla Commissione Indipendente per la
Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità
delle Amministrazioni Pubbliche**

Piazza Augusto Imperatore, 32 – 00186 Roma

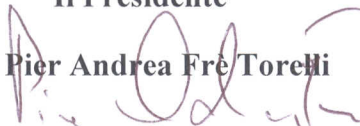
Oggetto: trasmissione relazione

Si trasmette in allegato la Relazione dell'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 (art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D. Lgs. n. 150/2009)

Distinti saluti.

Il Presidente

Dr. Pier Andrea Frè Torelli



SEDE CENTRALE

O.I.V. – ENIT

Prot. n.

N. 8

del **30 APR. 2012**

**Al Consiglio di Amministrazione dell'ENIT –
Agenzia Nazionale del Turismo**

SEDE

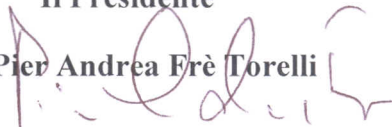
Oggetto: trasmissione relazione

Si trasmette in allegato la Relazione dell'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 (art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D. Lgs. n. 150/2009)

Distinti saluti.

Il Presidente

Dr. Pier Andrea Frè Torelli



OIV – ENIT

RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI E SULL'ATTESTAZIONE DEGLI OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRASPARENZA E ALL'INTEGRITÀ (art. 14, comma 4, lettera a e lettera g del D. Lgs. n. 150/2009)

1. Presentazione ed indice

Fine principale della presente relazione è l'esposizione dell'esito dell'attività di verifica attuata dall'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ENIT sulle diverse fasi che compongono il ciclo di gestione della performance, nel primo anno di applicazione del sistema.

Sono oggetto di analisi tutti gli aspetti che riguardano il percorso costruttivo della performance, dall'individuazione dei criteri fondanti il sistema di misurazione e valutazione, alla definizione di obiettivi, indicatori e target, alla predisposizione del Piano, nonché il processo di formazione e applicazione del Programma per la Trasparenza e l'Integrità.

2. Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione	3
2.1 Performance organizzativa	3
2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target	3
2.1.2 Definizione di obiettivi, indicatori e target	5
2.1.3 Metodologia per la misurazione della performance organizzativa	5
2.2 Performance individuale	6
2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target	6
2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale	6
2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale.....	7
2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)	7
2.4 Infrastruttura di supporto	9
2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione	9
3. Integrazione con il ciclo di bilancio e i sistemi di controlli interni.....	9
3.1 Integrazione con il ciclo di bilancio.....	9
3.2 Integrazione con gli altri sistemi di controllo.....	10
4. Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione.....	10
5. Definizione e gestione standard di qualità.....	11
6. Coinvolgimento degli stakeholder	12
7. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV	13
8. Proposte di miglioramento del sistema di valutazione.....	12
9. Allegati	14

2. Funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione

2.1 Performance organizzativa

2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target

La struttura degli obiettivi ha consentito di migliorare l'analiticità della pianificazione e di ottimizzare il monitoraggio delle azioni intraprese, assumendo a riferimento obiettivi specifici e misurabili. Ne è conseguito che la loro definizione è stata strettamente connessa alle priorità politiche ed alle strategie dell'Amministrazione, in un quadro di miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi.

Gli obiettivi sono stati chiaramente individuati ed hanno assunto un carattere "sfidante" rispetto alle attività ordinarie, determinando un risultato misurabile con attenzione in relazione ai vincoli (risorse disponibili), in modo da tradurre le politiche e gli obiettivi strategici dell'Agenzia in interventi volti al miglioramento dell'impatto economico-finanziario e dell'efficacia dei servizi erogati, con particolare riferimento ai livelli di soddisfazione dell'utente.

L'Organo di vertice, il Direttore Generale, gli Uffici dirigenziali hanno individuato cinque macroaree di intervento ed una di mantenimento/miglioramento dell'attività ordinaria, definite in relazione all'obiettivo strategico perseguito, alla conseguente tipologia di azione da attuare e alla connessione strategica e operativa tra i soggetti agenti:

- *Branding and destination marketing*
- *Intelligence and research*
- *Supporto alla commercializzazione*
- *Information technology*
- *Risorse umane*

All'interno di ogni area, con l'utilizzo del metodo *cascading*, sono stati individuati uno o più obiettivi strategici, a loro volta ripartiti in più obiettivi operativi, corredati dalla relativa individuazione dei responsabili, target ed indicatori.

Sono stati correttamente individuati gli indicatori di *outcome*, in relazione agli obiettivi strategici e gli indicatori di output per la misurazione degli obiettivi operativi.

Nella fase di definizione dei piani operativi, ogni responsabile ha definito, nell'ambito dell'attuazione degli obiettivi operativi la programmazione delle attività con l'individuazione delle risorse, umane e finanziarie, assegnate.

Il processo di elaborazione degli obiettivi ha previsto nella prima fase (ascendente) la formulazione di proposte da parte della dirigenza al vertice amministrativo e la successiva condivisione con l'organo d'indirizzo. Nella seconda fase (discendente) gli organi di vertice hanno definito gli obiettivi anche in relazione alle caratteristiche del contesto esterno e li hanno trasmessi alla struttura.

L'individuazione degli indicatori e la conseguente rilevazione della performance si sono ispirati al modello di caratterizzazione proposto nella delibera Civit n. 89 del 2010, riportate nel Sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dall'Agenzia.

Gli obiettivi sono coerenti con i requisiti metodologici previsti dall'art.5 del decreto.

In particolare, essi sono stati individuati sulla base dei piani annuali e triennali predisposti dall'Agenzia, in relazione alle caratteristiche del mercato turistico, con il pieno coinvolgimento degli stakeholder istituzionali (Regioni ed enti locali, Associazioni di categoria, operatori di settore).

Dall'analisi effettuata essi risultano congrui con la *mission* istituzionale e con le linee strategiche dell'Agenzia, al fine di determinare un miglioramento della qualità dei servizi erogati. Tuttavia la valutazione su quest'ultimo aspetto è tutt'ora in corso.

E' stato verificata, inoltre, che per la misurazione dei principali obiettivi strategici sono stati assunti a riferimento standard definiti a livello nazionale ed internazionale, quali ISTAT, Banca d'Italia, OMT ed altri istituti specializzati.

L'OIV ha verificato che gli obiettivi individuati, seppur sfidanti, sono risultati comunque congrui rispetto alle risorse disponibili.

In relazione agli obiettivi indicati nel Programma triennale per la trasparenza e per l'integrità si attesta che i medesimi sono stati correttamente integrati nel Piano della performance, all'interno della Area di mantenimento/miglioramento dell'attività ordinaria.

2.1.2 Definizione di obiettivi, indicatori e target

Le modalità di misurazione della performance e la frequenza dei monitoraggi sono stati adeguati al sistema di valutazione. In particolare, è stata predisposta una nota metodologica, al fine di perfezionare i criteri di misurazione degli obiettivi operativi.

E' stato predisposto, come previsto nel sistema di misurazione e valutazione, un monitoraggio intermedio, al 30 giugno 2011, allo scopo di verificare lo stato di attuazione degli obiettivi assegnati e di porre in essere le azioni correttive.

A seguito della richiesta ai responsabili dei dati sulle attività svolte, pur in presenza di una buona qualità ed affidabilità degli stessi, sono stati riscontrati, in alcuni casi, ritardi nel reperimento di informazioni elaborate da enti esterni, pervenute solo nel mese di settembre, comportando così, in fase di prima applicazione, uno slittamento rispetto ai tempi previsti.

E' stato verificato il funzionamento di un sistema interno di monitoraggio, riguardante, da un lato, il livello di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di appositi questionari, e dall'altro, la gestione delle attività, con la compilazione di schede di rilevazione.

2.1.3 Metodologia per la misurazione della performance organizzativa

Il modello di misurazione elaborato dall'Agenzia consente un costante controllo delle attività svolte, secondo parametri oggettivamente definiti, favorendo il tempestivo rilevamento degli scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati ed i conseguenti interventi correttivi.

Il flusso informativo continuo consente, al contempo, un monitoraggio sul corretto utilizzo delle risorse umane e finanziarie, secondo i criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Un elemento suscettibile di miglioramento è rappresentato dalla presenza di alcuni indicatori di natura qualitativa, correttamente individuati, ma non sempre immediatamente misurabili.

Gli obiettivi individuati e la loro declinazione sui diversi livelli organizzativi risultano essere chiari ed oggettivi.

Il sistema di misurazione e valutazione è stato ampiamente condiviso, anche con la pubblicazione sul sito istituzionale.

Quanto alle indagini relative all'identificazione del benessere organizzativo, rientrano nelle competenze del CUG (Comitato Unico di Garanzia), che si è insediato nel corso del 2012.

Gli strumenti utilizzati per la rappresentazione della performance, quali la catena del valore, l'albero delle performance e le mappe organizzative risultano efficaci, ai fini di una corretta divulgazione e comprensione, sia in fase di predisposizione del piano, che nelle fasi intermedie di monitoraggio.

2.2 Performance individuale

2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Dall'analisi dei dati è emerso che la valutazione del personale dirigenziale e non dirigenziale si compone di 2 aspetti: il primo relativo agli obiettivi organizzativi, il secondo relativo alle capacità e competenze individuali. Secondo quanto previsto dal sistema di misurazione e valutazione ad entrambi gli aspetti sono stati assegnati pesi diversi.

Gli obiettivi, composti dalla parte organizzativa e dalla parte delle competenze e capacità professionali, sia per il personale che per la dirigenza, sono stati assegnati con comunicazione scritta, corredata con note esplicative finalizzate a chiarire alcuni aspetti della misurazione degli indicatori utilizzati.

2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale

Al momento della stesura della presente relazione, la valutazione di tutto il personale è in fase conclusiva. In particolare, risulta pressoché definita la valutazione del personale della sede centrale, mentre per quanto riguarda la rete estera è in fase di ultimazione la raccolta dei dati e delle informazioni da parte degli uffici di Pechino e San Paolo. Pertanto, non risulta disponibile un quadro complessivo che consenta di definire con precisione il livello di differenziazione delle valutazioni.

In conformità alle previsioni del sistema di misurazione e valutazione, è stata svolta una verifica intermedia tesa a rilevare il grado di attuazione degli obiettivi assegnati, con particolare riguardo al rispetto dei tempi stabiliti in fase di programmazione delle attività.

A seguito di una prima raccolta dei dati, richiesti per lettera e in formato elettronico a tutti gli Uffici, sono state formulate richieste di integrazione della documentazione pervenuta, che ha comportato la conclusione della fase di verifica con un posticipo di circa un mese rispetto ai tempi previsti. Sulla base dei dati raccolti è stata elaborata la relazione sugli

esiti della verifica, che ha fornito all'amministrazione lo strumento per l'individuazione delle necessarie azioni correttive.

Si attesta che l'Agenzia ha adeguatamente programmato e attuato l'avvio del processo di rilevazione consuntiva delle attività e degli obiettivi assegnati per il 2011, richiedendo per lettera a tutti gli Uffici di comunicare in formato elettronico le informazioni, i dati e la relazione sulle azioni svolte.

Per la comunicazione della valutazione finale, attualmente in fase di svolgimento, viene utilizzata la comunicazione scritta ai singoli destinatari. Quanto al trattamento dei casi di ex aequo, si è tenuto conto di quanto disposto con l'Intesa tra Governo e Organizzazioni Sindacali del 4 febbraio 2010 e definito mediante la nota del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 7/2011 sull'applicazione delle previsioni dell'art. 19 del D.Lgs. 150/2009.

2.2.3 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale

I principi e i criteri del Sistema di misurazione e valutazione della performance hanno costituito l'impianto della contrattazione collettiva integrativa dell'ENIT – Agenzia Nazionale del turismo per il personale dirigenziale e delle aree funzionali e sono stati condivisi con le organizzazioni sindacali.

I contratti collettivi integrativi sono, infatti, ispirati all'esigenza di garantire la piena attuazione del processo di riforma della pubblica amministrazione, con l'obiettivo di garantire agli utenti pubblici e privati dell'Agenzia una migliore qualità dei servizi.

Si ritiene che i principi e i criteri ispiratori del sistema di misurazione e del ciclo di gestione della performance abbiano beneficiato di un'adeguata comunicazione ai soggetti coinvolti.

2.3 Processo (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

Il processo di funzionamento del Sistema di valutazione risulta essere chiaramente definito. Qui di seguito vengono indicati i soggetti coinvolti nelle varie fasi del ciclo di gestione. Nella prima tabella sono stati individuati i soggetti coinvolti nella varie fasi della predisposizione del piano della performance.

SOGGETTI COINVOLTI	FASI	AZIONI
ORGANO DI VERTICE DIRETTORE GENERALE OPCSA PC	Definizione dell'identità dell'organizzazione	1. analisi effettuate dagli uffici OPCSА e PC, con l'ausilio di fonti autorevoli; 2. definizione dell'identità e della mission dell'Agenzia; 3. identificazione del posizionamento dell'Agenzia nel mercato turistico internazionale, dal lato della domanda, dell'offerta e della concorrenza; 4. predisposizione della SWOT ANALYSIS presente nel Piano
ORGANO DI VERTICE DIRETTORE GENERALE OPCSA PC	Analisi del contesto esterno ed interno	
ORGANO DI VERTICE DIRETTORE GENERALE UFFICI DIRIGENZIALI	Definizione degli obiettivi strategici e delle strategie	1. definizione delle strategie attraverso l'individuazione delle aree strategiche, degli obiettivi strategici, dei responsabili e degli indicatori di performance, da parte dell'Organo di vertice e del Direttore Generale.
DIRETTORE GENERALE UFFICI DIRIGENZIALI OIV	Definizione degli obiettivi e dei piani operativi	2. elaborazione degli obiettivi tramite la formulazione di proposte da parte della dirigenza al vertice amministrativo, nella fase ascendente, e la successiva condivisione con l'organo d'indirizzo. 3. Definizione e assegnazione degli obiettivi, nella fase discendente, da parte degli organi di vertice. L'OIV ha verificato e validato il processo di definizione degli obiettivi.
ORGANO DI VERTICE DIRETTORE GENERALE UFFICI DIRIGENZIALI	Comunicazione del piano all'interno e all'esterno	Trasmissione del Piano all'interno e ai soggetti istituzionali previsti e pubblicazione per la condivisione con gli stakeholder

N.B.: OPCSА: Ufficio organizzazione, pianificazione, controllo e sviluppo attività

PC: Ufficio Programmazione e Comunicazione

Nella seconda tabella, relativa al processo di monitoraggio e valutazione, vengono individuati le fasi, i tempi ed i soggetti coinvolti

FASE	TEMPI PREVISTI	SOGGETTI
Rendicontazione delle attività	entro il 20/01/2012	Direzioni Centrali, Direzioni di Area Estera, Agenzie di Sede Estera, Struttura tecnica permanente
Verifica dei dati	entro il 31/3/2012	Direzioni Centrali, Direzioni di Area Estera, Agenzie di Sede Estera, Struttura tecnica permanente
Valutazione della Performance	entro il 30/4/2012	Direttore Generale, Cda, OIV, Dirigenti
Redazione della relazione	entro il 30/6/2012	Struttura tecnica permanente
Validazione	dopo il 30/6/2012	OIV

In relazione a quanto detto nel precedente punto 2.2, si prevede che le attività da completare al 30.04.2012 avranno uno slittamento dell'ordine di circa 30 giorni.

2.4 Infrastruttura di supporto

Gli scriventi hanno verificato che il sistema informatico è rispondente agli standard qualitativi medi inerenti la P.A. e che il flusso informativo ha consentito un'efficiente raccolta dei dati, seppur con qualche ritardo in riferimento ad alcune sedi estere.

2.5 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

Si attesta che l'analisi dei risultati pervenuti nel corso del 2011, ha consentito l'avvio di un'azione correttiva finalizzata al conseguimento degli obiettivi individuati, permettendo, al contempo, di rimodulare e riparametrare gli obiettivi strategici ed operativi del piano per il 2012. La documentazione prodotta nel corso del monitoraggio intermedio e della verifica consuntiva costituisce un valido strumento per le indagini di competenza del CUG (Comitato Unico di Garanzia), costituito nel corso del 2012, tra le quali rientrano anche quelle sulle pari opportunità ed il benessere organizzativo.

3. Integrazione con il ciclo di bilancio ed i sistemi di controlli interni

3.1 Integrazione con il ciclo di bilancio

Gli scriventi hanno verificato che è stato garantito un adeguato livello di coerenza tra il sistema di misurazione e valutazione ed il ciclo di programmazione economico-finanziaria e di bilancio, grazie ad alcune soluzioni organizzative poste in essere dagli uffici dirigenziali. In particolare, l'Ufficio finanza, contabilità e bilancio ha costantemente

collaborato a tutte le fasi di predisposizione del Piano, compresa la fase relativa all'integrazione dei dati economico-finanziari nel documento di pianificazione e di consuntivo per il 2011.

3.2 Integrazione con gli altri sistemi di controllo

L'OIV ha verificato che è stato garantito un adeguato livello di coerenza tra il sistema di misurazione e valutazione ed i controlli esistenti. In particolare, da una parte, per quanto riguarda la pianificazione ed il controllo strategico, risultano ben definiti gli indicatori economico-finanziari all'interno della programmazione delle attività; dall'altra, per quanto riguarda il controllo di gestione esiste all'interno dell'Ufficio finanza, contabilità e bilancio un sistema di analisi e verifica della correttezza dei dati elaborati dal software di contabilità, che consente tra gli altri di disporre di dati accurati e tempestivi ai fini della consuntivazione degli indicatori.

4. Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione

L'OIV attesta che il programma triennale per la trasparenza ed integrità è stato adottato dall'Agenzia, nei termini previsti dalla normativa, che ha poi provveduto ad attuare le verifiche intermedie e finali programmate, pubblicandone i risultati sul sito istituzionale.

Dal rilevamento sulla pubblicazione dei dati emerge un sostanziale rispetto delle modalità previste, tenendo, altresì, presente che l'elaborazione di alcune informazioni è ancora in fase di ultimazione.

Tra gli eventi relativi all'organizzazione di iniziative di comunicazione e trasparenza, si evidenziano:

- 2 Giornate dedicate alla presentazioni di due importanti progetti promozionali di rilevanza internazionale, con la partecipazione degli stakeholder istituzionali e privati nonché dei media:

- 27 giugno 2011, Progetto "Italia Comes to You", articolata iniziativa promozionale realizzata sui mercati di Cina, Russia e Brasile;

- 15 aprile 2011 Progetto, "Italian friends for Japan", iniziativa di ospitalità rivolta a famiglie giapponesi provenienti dall'area di Fukushima

-1 Giornata della Trasparenza, con la partecipazione degli stakeholder istituzionali e privati.

La giornata della trasparenza, organizzata con la collaborazione della struttura tecnica e l'assistenza documentale fornita dalla struttura, si è svolta il 14 dicembre 2011 ed è stata dedicata all'illustrazione di tutti gli aspetti inerenti al ciclo della performance e alla presentazione dei risultati conseguiti dall'azione dell'Agenzia.

Le presentazioni effettuate sono pubblicate sul sito istituzionale, nell'area "Trasparenza, valutazione e merito".

Il Programma per la Trasparenza e l'integrità è stato oggetto di illustrazione nel corso della Giornata della trasparenza ed è stato pubblicato, come previsto, sul sito istituzionale.

In conformità agli obiettivi assegnati, è prevista per il 2012 la predisposizione di strumenti informatici tesi a garantire la partecipazione degli stakeholders al processo della trasparenza e a rilevare il livello di interesse, nonché ad accogliere le richieste da parte dell'utenza.

5. Definizione e gestione standard di qualità

Si rileva che la misurazione degli standard di qualità viene attuata su due livelli: il primo si basa sui riscontri ricevuti dagli stakeholder, partecipanti agli eventi organizzati dalle sedi estere, attraverso un sistema di monitoraggio, costituito da questionari, teso a verificarne l'andamento e l'efficacia organizzativa; il secondo attraverso un sistema di controllo interno, finalizzato a verificare il grado di "soddisfazione" degli uffici in relazione al flusso comunicativo ed organizzativo aziendale.

Gli standard di qualità sottesi al rilevamento sono stati correttamente individuati in relazione alla tipologia dei servizi offerti dall'Agenzia.

Il processo di rilevamento della customer satisfaction prevede che i dirigenti responsabili curino le segnalazioni di eventuali aspetti critici relativi a iniziative e manifestazioni organizzate dalla propria area di competenza.

Il sistema di rilevamento della customer satisfaction interna è stato applicato in particolare dagli Uffici della sede centrale, mediante la predisposizione di articolati formulari disponibili sulla rete intranet.

6. Coinvolgimento degli stakeholder

Si rileva che nelle varie fasi del ciclo di gestione della performance vi è stato un costante coinvolgimento dei principali stakeholder, rappresentati dalle Regioni, dagli Enti locali, dalle associazioni di categoria e dagli operatori del settore. Si evidenzia, inoltre, che gli stakeholder istituzionali e privati sono rappresentati nell'organo di vertice politico-amministrativo, qual è il CdA, che dopo il periodo di commissariamento, è stato ricostituito con DPCM del 13 luglio 2011. I principali canali informativi sono:

Canali informativi	Fasi	Tipologia
Sito istituzionale, area Trasparenza, valutazione e merito	Tutte le fasi del ciclo	Documentazione promozionale e amministrativa
Giornate della trasparenza	Presentazione e pubblicazione del piano e della relazione sulle attività	1 giornata della Trasparenza e 2 azioni di comunicazione istituzionale
Relazione sulla performance	Rendicontazione delle attività	Relazione istituzionale
Relazione sull'attività	Rendicontazione delle attività	Relazione sulla fase operativa per l'amministrazione vigilante
Corporate annual Report	Rendicontazione delle attività	Pubblicazione unica bilingue (italiano-inglese) mirata al pubblico e agli stakeholder
Rivista ENIT Italia	Tutte le fasi del ciclo	Quattro numeri annuali, bilingue (italiano-inglese) mirate al pubblico e agli stakeholder
Giornate tematiche dedicate all'approfondimento sui mercati esteri	Attuazione della performance	Calendario di seminari per gli stakeholder
Costante attività di pubbliche relazioni curate dalle sedi all'estero	Attuazione della performance	Incontri periodici con gli operatori del settore

7. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Le modalità di monitoraggio dell'OIV sono:

- Incontri periodici, con cadenza almeno mensile, durante tutte le fasi di ciclo di gestione della performance (predisposizione del sistema di valutazione, redazione del piano e del programma di trasparenza, verifiche intermedie, processo di valutazione, relazione conclusiva)
- *Rilevazioni sugli obblighi di trasparenza*
- *Relazioni sul sistema di valutazione*
- *Relazione semestrale*
- *Attività di controllo di tipo informatico sugli obblighi di pubblicazione*

Si è proceduto a verificare l'assolvimento degli obblighi di trasparenza mediante la preliminare attestazione dell'adozione del programma per il triennio 2011-2013 e per il triennio 2012-2014 e l'analitico riscontro della pubblicazione della documentazione, in relazione agli obiettivi previsti. La procedura di verifica sono state avviate il 18 aprile 2012.

8. Proposte di miglioramento del sistema di valutazione

A conclusione dell'analisi operata sul ciclo della performance e dell'individuazione delle criticità riscontrate, gli scriventi ritengono opportuno proporre le seguenti modifiche da apportare al sistema di valutazione e misurazione, al fine di risolvere alcuni aspetti relativi al piano e alla gestione della performance:

- il sistema di misurazione e valutazione deve accogliere, nella sezione contenente la Definizione delle Aree di Intervento e degli Obiettivi, la ripartizione delle sei macroaree individuate nel Piano della Performance;
- si propone di rimodulare, laddove necessario se richiesta dalla natura dell'obiettivo, la base documentale della verifica semestrale, al fine di migliorare il flusso comunicativo relativo alla raccolta e organizzazione delle informazioni da parte delle sedi estere;
- si ritiene opportuno prevedere una migliore definizione di alcuni indicatori di tipo qualitativo, al fine di perfezionare la misurazione del raggiungimento del target e la conseguente valutazione;

- si propone di revisionare le procedure di conciliazione, individuando in un organo terzo esterno all'amministrazione il soggetto incaricato di dirimere le eventuali controversie in materia di valutazione degli obiettivi assegnati dal direttore generale ai dirigenti.
- si propone maggiore relazione e integrazione tra i soggetti interessati agli obiettivi delineati nel Piano della Performance;
- si ritiene opportuno, in relazione alla rilevanza delle fasi del ciclo della performance, pianificare le Giornate della trasparenza in modo da garantire un primo evento di comunicazione in connessione con la pubblicazione della Relazione annuale sulla performance e un secondo evento finalizzata a illustrare a consuntivo l'azione amministrativa e promozionale svolta nel corso dell'anno.

9. Allegati

Allegato A.1 - Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione a cura del Responsabile della trasparenza;

Allegato A.2 - Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione a cura dell'OIV;

Allegato B - Attestazione

Allegato A.1 - Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione

Ente: ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo

Compiuto da (nome Responsabile della trasparenza): Direttore Generale dr. Paolo Rubini

Data di compilazione: 17/4/2012

	Documenti:	La pubblicazione è prevista nel Programma? (SI/NO)	La pubblicazione è inserita nella sezione "Trasparenza, Valutazione e merito"? (SI/NO)	Se la pubblicazione non è ancora avvenuta, nei termini previsti per la stessa? (SI/NO)	L'informazione pubblicata è completa? (SI/NO)	La pubblicazione è aggiornata rispetto alla data dell'attestazione? (SI/NO)	Il dato è pubblicato in formato aperto? (specifiche del formato)	Note
1a	Programma triennale per la trasparenza e integrità	SI	SI		SI	SI	pdf	
2	Sistema di misurazione e valutazione della performance	SI	SI		SI	SI	pdf	
3a	Piano sulla performance	SI	SI		SI	SI	pdf	
3b	Relazione sulla performance	SI	NO	SI				entro il 10 luglio 2012
4	Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti:							
4a	organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta)	SI	SI		SI	SI	html	
4b	elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata	SI	SI		SI	SI	html	
4c	elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale. Il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale. Il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale	SI	SI		NO	NO	html e pdf	in corso di pubblicazione e aggiornamento
4d	tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	SI	SI		NO	NO	html e pdf	in corso di pubblicazione e aggiornamento
4e	scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli art. 2 e 4 della legge n. 241/1990	SI	SI		NO	NO	html e pdf	in corso di pubblicazione e aggiornamento
4f	elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza, per ciascun procedimento amministrativo ad istanza di parte di tutte le amministrazioni ex art. 1, comma 2 del D. Lgs. n. 165/2001	SI	SI		NO	NO	html e pdf	in corso di pubblicazione e aggiornamento
4g	elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. Per oneri informativi si intende qualunque adempimento che comporta la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti alla pubblica amministrazione	NO						
5	Dati informativi relativi al personale:							
5a	trattamento economico annuo onnicomprensivo dei dirigenti, costituito da tutti gli emolumenti o retribuzioni a carico delle finanze pubbliche nell'ambito di rapporti di lavoro dipendente o autonomo con pubbliche amministrazioni statali di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modificazioni (compreso quello del personale in regime di diritto pubblico di cui all'articolo 3 del medesimo decreto legislativo, e successive modificazioni), ivi inclusi i compensi per gli incarichi e le consulenze conferiti dall'amministrazione di appartenenza o autorizzati dalla medesima. (Cfr. art.3 comma 44 L. 244/2007 - Legge finanziaria 2008 art. 23ter D.L. 201/2011)	SI	SI		SI	NO	html	in corso di aggiornamento
5a1	trattamento economico annuo anticomprendivo a carico delle finanze pubbliche dei componenti degli OIV, del Responsabile della trasparenza e del Responsabile della struttura tecnica permanente (Cfr. art.3 comma 44 L. 244/2007 - Legge finanziaria 2008 art. 23ter D.L. 201/2011)	SI	NO	SI				compensi non ancora determinati dal CDA
5b	curricula dei dirigenti, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale, ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex art. 19, commi 3 e 4, del D. Lgs. n. 165/2001	SI	SI		SI	SI	html	

5c	trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico delle finanze pubbliche di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo nonché trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico delle finanze pubbliche di coloro che compongono gli uffici di staff e di diretta collaborazione, percepito nell'ambito di rapporti di lavoro dipendente o autonomo con pubbliche amministrazioni statali, di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni (compreso quello del personale in regime di diritto pubblico di cui all'articolo 3 del medesimo decreto legislativo, e successive modificazioni), ivi inclusi i compensi per gli incarichi e le consulenze conferiti dall'amministrazione di appartenenza o autorizzati dalla medesima. (Cfr. art.3 comma 44 L. 244/2007 - Legge finanziaria 2008, art. 23ter D.L. 201/2011)	SI	NO	SI	SI		SI	html	in corso di pubblicazione
5d	titolo di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle amministrazioni, i capi di gabinetto e gli appartenenti agli uffici di staff e di diretta collaborazione nei ministeri; i titolari di altre cariche di rilievo politico nelle regioni e negli enti locali	SI	NO	SI					in corso di aggiornamento a seguito della ricostituzione del Cda e della nomina del Presidente
5e	nominativi e curricula dei componenti degli OIV, del Responsabile della trasparenza e del Responsabile della struttura tecnica permanente.	SI	SI	SI				html	
5f	curricula dei titolari di posizioni organizzative	SI	NO	SI					in attesa della nomina dei Responsabili
5g	tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale, nonché il ruolo dei dipendenti pubblici.	SI	SI	SI				html	
5h	ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	SI	SI	SI				html	in corso di aggiornamento
5i	dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti	SI	SI	SI				html	in corso di aggiornamento
5l	codici di comportamento	SI	SI	SI				pdf	
5m	atti di sospensione a carico degli iscritti (relativamente agli ordini professionali)	NO							
6	Dati relativi a incarichi e consulenze: incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti. Gli incarichi considerati sono: i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private; ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione; iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni. In ordine a questa tipologia di informazioni è necessario indicare, soggetto incaricato, curriculum di tale soggetto, oggetto dell'incarico, durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico e tipo di rapporto, dichiarazione negativa (nel caso in cui l'amministrazione non abbia conferito o autorizzato incarichi)	SI	NO	SI					in corso di pubblicazione
6a	incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti ai componenti degli OIV, al Responsabile della trasparenza e al Responsabile della struttura tecnica permanente. Gli incarichi considerati sono: i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dalla amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni; ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione; iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni	SI	NO	SI					in corso di pubblicazione
7	Dati sui servizi erogati:								nessun incarico conferito
7a	carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio.	SI	SI	SI				pdf	
7b	dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'art. 11 del D. Lgs. n. 150/2009 e delle indicazioni di cui alla delibera n. 89/2010).	SI	SI	SI				pdf	
8	Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici: servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'art. 10, comma 5, del D. Lgs. 279/1997), contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento, da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla performance;	SI	NO	SI					in corso di pubblicazione
8a	contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'invito alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa	SI	NO	SI					contratti siglati il 12 aprile 2012, in corso di pubblicazione
8b	dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione, in caso di società, della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.	SI	NO	SI					Nessuna partecipazione
8c	"piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio" al fine di illustrare gli obiettivi della spesa, misurare i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati	SI	NO	SI					in corso di pubblicazione
8d	Dati sulla gestione dei pagamenti: indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti)	SI	NO	SI					in corso di pubblicazione
9a	Dati relativi alle buone prassi: buone prassi in ordine per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico	SI	SI	SI				html	
10	Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica: istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica	SI	NO	SI					nessun beneficiario

12	Dati sul "public procurement": dati previsti dall'art. 7 del D. Lgs. n. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture). Si precisa che l'individuazione di tali dati, ai fini della loro pubblicazione, spetta all'Autorità per la vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	html e pdf
----	--	----	----	----	----	----	----	------------

Allegato A.2 - Griglia di rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione

Ente: ENIT - AGENZIA NAZIONALE DEL TURISMO

Compilato da (nome OV): Il Presidente, dr. Pier Andrea Frè Torelli

Data di compilazione: 26 aprile 2012

	La pubblicazione è prevista nel Programma? (S/NO)	La pubblicazione è inserita nella sezione "trasparenza, valutazione e merito"? (S/NO)	Se la pubblicazione non è prevista nel Programma è indicato il termine previsto per la stessa? (S/NO)	L'informazione pubblicata è completa? (S/NO)	La pubblicazione è aggiornata rispetto alle date dell'attestazione? (S/NO)	Il dato è pubblicato in formato aperto? (specifiche del formato)	Note
Obblighi di pubblicazione (Allegato 1 delibera 2/2012)							
Documenti:							
1a	N.A.	SI		SI	SI	pdf	
2	SI	SI		SI	SI	pdf	
3a	SI	SI		SI	SI	pdf	
3b	SI	NO	SI				entro il 10 luglio 2012
4							
4a	SI	SI		SI	SI	html	
4b	SI	SI		SI	SI	html	
4c	SI	SI		NO	NO	html e pdf	in corso di pubblicazione e aggiornamento
4d	SI	SI		NO	NO	html e pdf	in corso di pubblicazione e aggiornamento
4e	SI	SI		NO	NO	html e pdf	in corso di pubblicazione e aggiornamento
4f	SI	SI		NO	NO	html e pdf	in corso di pubblicazione e aggiornamento
4g	NO						
5							
5a	SI	SI		SI	NO	html	
5a1	SI	NO	SI				in corso di aggiornamento
5b	SI	SI		SI	SI	html	compensi non ancora determinati dal Cda
5c	SI	NO	SI				
5d	SI	NO	SI				in corso di pubblicazione
5e	SI	SI		SI	SI	html	in corso di aggiornamento e seguito della ricostituzione del Cda e della nomina del Presidente

SEDE CENTRALE

O.I.V. – ENIT

Prot. n.

N. 7

del **26 APR. 2012**

**Al Consiglio di Amministrazione dell'ENIT –
Agenzia Nazionale del Turismo**

**Alla Commissione Indipendente per la
Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità
delle Amministrazioni Pubbliche**

Piazza Augusto Imperatore, 32 – 00186 Roma

Documento di attestazione

A. L'Organismo Indipendente di Valutazione dell'ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera g) del D.Lgs. n. 150/2009 e della successiva delibera n. 2/2012, ha preso in esame la rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione svolta dal Responsabile della trasparenza in data 17/04/2012 mediante la Griglia di rilevazione (allegato A.1) e ha effettuato la propria verifica di conformità sulla pubblicazione di ciascun dato ed informazione elencati nel suddetto allegato A.1

B. L'OIV ha svolto i propri accertamenti, tenendo anche conto dei risultati e degli elementi emersi da:

1. il monitoraggio della CIVIT sui Programmi triennali della trasparenza;
2. la propria Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni;

Sulla base di quanto sopra, l'OIV, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera g) del D. LGS. n. 150/2009,

ATTESTA

1. l'adozione del Programma triennale 2012/2014 per la trasparenza e l'integrità e la sua coerenza con le linee guida CIVIT (delibere nn. 105/2010 e 2/2012);
2. la veridicità e attendibilità di quanto riportato nell'allegato A.1 a cura del Responsabile della trasparenza riguardo all'assolvimento di ciascun obbligo di pubblicazione sul sito web dell'amministrazione (in apposita sezione "Trasparenza, valutazione e merito") dei dati previsti dalle leggi vigenti nonché dell'aggiornamento dei medesimi dati al momento dell'attestazione

SEDE CENTRALE

Si riporta una sintetica motivazione di quanto attestato:

È stata verificata l'adozione del Programma Triennale per la Trapsarenza e l'Integrità e la sua coerenza con le linee guida CIVIT, a seguito di verifica da parte di tutti i componenti dell'OIV e della struttura permanente e incontri periodici fra gli stessi per lo scambio delle rispettive osservazioni e valutazioni.

Con l'ausilio della struttura tecnica permanente è stata effettuata una puntuale verifica dell'avvenuto assolvimento dell'obbligo di pubblicazione sul sito web di quanto riportato nell'allegato A.1.

Roma, **126** APR. 2012

Il Presidente

Dr. Pier Andrea Frè Torelli



O.I.V. – ENIT

Il giorno 26 aprile 2011 alle ore 10 si riunisce presso la Sede Centrale dell'ENIT – Agenzia Nazionale del Turismo l'Organismo Indipendente di Valutazione.

Presiede la riunione il dr. Pier Andrea Frè Torelli, Presidente OIV-ENIT.

Partecipano alla riunione:

Gabriella Acerbi, componente OIV-ENIT

Maurizio Marucci, componente OIV-ENIT

Sono presenti:

Massimo Miranda, componente struttura tecnica permanente

Giandomenico Tucci, componente struttura tecnica permanente

Il Presidente, salutati i presenti, introduce l'analisi dei punti che compongono la verifica sul sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull'attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e l'integrità.

Mediante la documentazione resa disponibile dalla struttura tecnica, vengono approfonditi gli aspetti inerenti al ciclo di gestione della performance, con particolare riferimento al funzionamento del sistema di misurazione e valutazione, all'integrazione con il ciclo di bilancio e il sistema di controlli interni, al Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità e agli obblighi di pubblicazione, alla definizione degli standard di qualità, al coinvolgimento degli stakeholders, alle modalità di monitoraggio nonché alle proposte di miglioramento del sistema.

Nell'ambito dell'attività di verifica il presidente attesta che l'Organismo ha concluso la rilevazione sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza svolta dal responsabile dell'Agenzia e procede alla redazione del relativo documento.

SEDE CENTRALE

Conclusa la verifica, si procede alla predisposizione della Relazione secondo le linee guida emanate da CIVIT con la Delibera n. 4/2012.

Il Presidente dichiara conclusa la riunione alle ore 13.

Il presente verbale, composto di n. 2 pagine viene letto, confermato e sottoscritto come segue:

Pier Andrea Frè Torelli Massini, Presidente OIV-ENIT



Gabriella Acerbi, componente OIV-ENIT



Maurizio Marucci, componente OIV-ENIT

