

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE*

**RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL
SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA ED INTEGRITÀ
DEI CONTROLLI INTERNI**

Aprile 2014

Presentazione

Nella presente relazione questo Organismo Indipendente di Valutazione della *performance* (OIV) analizza – alla luce della delibera CIVIT (ora ANAC) n.23/2013 recante “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 (art. 14, comma 4, lettera a) del D.lgs n. 150/2009)” – la messa a punto ed il grado di applicazione da parte dell’Amministrazione, nel corso dell’annualità 2013, degli strumenti e delle misure previste dal decreto legislativo n. 150/2009, relativamente agli aspetti riguardanti la misurazione e valutazione della *performance*, la trasparenza, nonché l’integrazione tra i diversi sistemi di controllo interno.

La relazione mette in luce gli aspetti positivi e negativi del funzionamento complessivo dei sistemi all’interno di questa Amministrazione, con riguardo ai diversi ambiti di valutazione previsti nella delibera sopra citata, nell’ottica di un progressivo e graduale sviluppo ed integrazione.

La relazione è corredata da un questionario in cui questo Organismo fornisce in modo strutturato, sulla base delle informazioni comunicate dalle strutture ministeriali, i dati a supporto delle proprie valutazioni.

Gli ambiti sui quali è stata focalizzata l’attenzione sono:

- 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 dei monitoraggi dell’OIV.

Al fine di corrispondere alle linee guida della citata delibera n. 23, questo Organismo ha provveduto a raccogliere le informazioni necessarie presso tutte le strutture ministeriali interessate. I dati pervenuti, tuttavia, risultano ancora parziali, con particolare riguardo a quelli concernenti la valutazione del personale degli uffici del territorio.

In merito alle competenze di questo Organismo concernenti il controllo sull’applicazione del codice di comportamento dei dipendenti del Ministero, si segnala che nel corso del 2013 l’Amministrazione ha avviato le attività di definizione del predetto codice e di quello settoriale relativo agli Ispettori del lavoro. Quest’ultimo codice è stato poi adottato con Decreto Ministeriale del 15 gennaio 2014.

A) *Performance* organizzativa

Nell’anno di riferimento, la *performance* organizzativa è stata rappresentata e misurata attraverso il sistema complessivo degli obiettivi assegnati in fase di programmazione economico-finanziaria e strategica, coerentemente con quanto previsto dall’art. 8, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 150/09 relativamente alla misurazione del livello di attuazione di piani e programmi.

Il sistema di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa, intesa in termini di efficienza, risultati ed impatti, prevede un processo di sviluppo graduale. Il Dicastero si avvale, per la misurazione e l'analisi degli andamenti, di monitoraggi periodici svolti secondo modalità informatizzate. Per l'anno 2012, gli esiti di tali riscontri sono stati rappresentati nella Relazione sulla performance adottata con Decreto Ministeriale del 20 settembre 2013 e validata dall'OIV in data 7 ottobre 2013.

In fase di adozione del sistema, l'Amministrazione ha provveduto a definire le linee generali delle tecniche e degli strumenti rivolti a misurare e valutare i diversi ambiti che compongono la *performance* organizzativa ai sensi dell'articolo 8 del decreto legislativo n. 150/2009, nonché una calendarizzazione di attività, in parte già intraprese.

Il sistema, con riferimento alla misurazione e valutazione della *performance* organizzativa ed individuale, prevede alcune dimensioni comuni ad entrambe, con particolare riferimento alla condivisione del medesimo sistema degli obiettivi. Il necessario raccordo – che, tuttavia, deve essere ancora implementato – tra la *performance* organizzativa e quella individuale, è assicurato mediante due strumenti: il primo riguarda gli esiti del monitoraggio strategico; il secondo le risultanze del controllo di gestione. A riguardo, il percorso già intrapreso da tempo dall'Amministrazione - con particolare riferimento all'implementazione del sistema di controllo di gestione, alla mappatura dei servizi offerti e alla definizione dei relativi *standard* di qualità, nonché all'avvio delle indagini volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e la *customer satisfaction* - è propedeutico al potenziamento ed al progressivo affinamento degli strumenti a disposizione.

B) Performance individuale

Valutazione del processo

Ai fini della valutazione della *performance* individuale, il sistema vigente è quello adottato – ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del decreto legislativo n. 150/2009 ed in conformità delle indicazioni fornite dalla CiVIT nelle specifiche delibere in materia – con decreto ministeriale del 7 aprile 2011, registrato dalla Corte dei Conti in data 20 maggio 2011 (Reg. 7, foglio 88). Successivamente, il decreto ministeriale 30 gennaio 2012, registrato dalla Corte dei Conti in data 15 marzo 2012 (Reg. 3, foglio 329), ha individuato ulteriori indicazioni relative alle procedure operative.

Peraltro, come già evidenziato nella analoga relazione sui sistemi per l'anno 2012, gli interventi generali di carattere finanziario e le modifiche normative nel frattempo intervenute in materia di misurazione e valutazione (decreto legge n. 78/2010, convertito nella legge n. 122/2010; Intesa 4 febbraio 2011; Atto di indirizzo all'ARAN per la stipula di un accordo quadro di regolazione del sistema delle relazioni sindacali; decreto legge n. 98/2011, convertito nella legge n. 111/2011; decreto legislativo n. 141/2011), con particolare riferimento al blocco dei rinnovi contrattuali ed alle conseguenti perplessità emerse sull'applicazione dell'articolo 19 del decreto legislativo n. 150/2009, hanno reso estremamente complesso lo scenario interpretativo di riferimento.

A tale riguardo, con nota n. 1700 del 12 aprile 2012, il Ministro del lavoro e delle politiche sociali *pro tempore*, pur ribadendo l'operatività del sistema e la necessità di rispettare il principio di differenziazione nell'incentivazione della *performance*, ha sospeso gli effetti economici derivanti dall'applicazione del sistema stesso, relativamente alle graduatorie di merito ex articolo 19 del decreto legislativo n. 150/2009 e in attesa di ricevere indicazioni operative in ordine alla

quantificazione ed alle modalità di riparto delle risorse provenienti dal cosiddetto “dividendo dell’efficienza”.

Si forniscono di seguito le informazioni sugli esiti dei processi di valutazione della *performance* del personale, dirigenziale e non, per gli anni 2012 e 2013.

Personale dirigenziale

Per quanto riguarda la valutazione relativa all’**anno 2012**, tutte le procedure, comprensive anche delle posizioni dirigenziali delle sedi territoriali, sono state concluse. Dette procedure si sono svolte in coerenza con il sistema di valutazione vigente e con le successive indicazioni operative del Ministro *pro tempore* del 12 aprile 2012. Dai dati acquisiti dai centri di responsabilità emerge:

- per la dirigenza apicale (comprensiva delle posizioni fuori ruolo) un livello minimo di differenziazione tra i punteggi ottenuti, con la conseguente attribuzione della fascia retributiva massima a tutti i soggetti valutati;
- per quanto riguarda i dirigenti di seconda fascia, un limitato livello di differenziazione dei punteggi che, tuttavia, non ha determinato una sostanziale differenziazione a livello retributivo: infatti al 92,2% dei dirigenti di seconda fascia è stata attribuita la fascia retributiva massima, al 5,8% la seconda fascia retributiva (con il riconoscimento dell’80% della retribuzione di risultato), e solo allo 1,9% è stata attribuita la fascia minima (con il riconoscimento del 60% della retribuzione di risultato).

Relativamente all’**anno 2013**, si rappresenta che le procedure di valutazione sono ancora in fase di svolgimento.

Personale delle aree funzionali

Per quanto riguarda la valutazione relativa all’**anno 2012**, tutte le procedure, comprensive anche del personale delle sedi territoriali, sono state concluse. Le modalità operative adottate sono state definite nell’ambito dell’accordo integrativo sulla produttività e sui contenuti economici del Fondo Unico di Amministrazione per il 2012, sottoscritto in data 25 giugno 2013. Tali modalità sono quelle definite nel precedente sistema premiante, introdotto in via sperimentale con l’accordo integrativo del 29 aprile 2009 sulle politiche di incentivazione, i cui principi di selettività e di valorizzazione del merito risultano tuttora in linea con i principi del decreto legislativo n. 150/2009.

Per quanto concerne il livello di differenziazione delle valutazioni, le informazioni trasmesse dalle diverse strutture ministeriali consentono di calcolare tale livello soltanto per il personale dell’amministrazione centrale, denotando un significativo grado di differenziazione sia a livello di punteggi che di corrispondente erogazione della quota di incentivazione della produttività individuale. Si evidenzia, infatti, che soltanto il 50,1% del personale è stato collocato nella fascia di retribuzione più alta.

Relativamente, invece, al personale degli uffici del territorio, si dispone solo della distribuzione delle risorse accessorie finalizzate alla incentivazione della produttività per singola sede territoriale.

Per quanto riguarda l'anno **2013**, si rappresenta che le procedure di valutazione sono ancora in fase di svolgimento.

C) Processo di attuazione del ciclo della *performance*

Questo Organismo, alla luce dell'esperienza maturata, ritiene di evidenziare alcune criticità e proposte di miglioramento.

In primo luogo, si segnala che l'articolo 5, commi 11 e ss. della legge n. 135/2012 ha individuato ulteriori ambiti di misurazione della performance individuale. Ciò richiede che l'Amministrazione provveda quanto prima ad adeguare le procedure contenute nel vigente sistema di misurazione e valutazione al fine di recepire le novità introdotte, in ottemperanza e nel pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia, oltre che alla luce delle linee guida e delibere emanate dalla CiVIT (ora ANAC). A tale proposito, si rappresenta che questo Organismo, con nota del 20 marzo 2014, ha riproposto al vertice politico amministrativo del Dicastero le considerazioni già espresse nel mese di novembre 2012, in ordine ad una revisione complessiva del sistema medesimo. In particolare, l'OIV ha suggerito all'Amministrazione di procedere, tra l'altro, ad una revisione delle modalità di conferimento degli incarichi dirigenziali, oggi tanto più necessario in vista dell'entrata in vigore del D.P.C.M. di riorganizzazione delle strutture ministeriali approvato dal Consiglio dei Ministri in data 14 febbraio u.s..

In secondo luogo, con particolare riguardo al sistema di valutazione della performance individuale del personale delle aree funzionali, si osserva che le procedure adottate per la valutazione nell'anno 2012, pur se aderenti ai principi di selettività e valorizzazione del merito di cui al decreto legislativo 150/2009, risultano tuttavia definite e formalizzate non nell'ambito del sistema vigente, ma nell'accordo integrativo sulla produttività e sui contenuti economici del Fondo Unico di Amministrazione. Pertanto, si ribadisce la necessità che ogni modifica e/o integrazione di dette procedure sia tempestivamente recepita come integrazione e aggiornamento del sistema di misurazione e valutazione della *performance*.

Anche per il sistema di valutazione della *performance* individuale del personale dirigenziale di prima e seconda fascia si auspica che le modalità relative alla corresponsione della retribuzione di risultato, ridefinite successivamente all'adozione del sistema vigente tramite una nota di indirizzo del Ministro *pro tempore*, vengano recepite mediante un aggiornamento del sistema stesso.

Relativamente alle procedure di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa, alla luce di quanto già espresso al punto A) della presente relazione, si auspica che l'Amministrazione prosegua il percorso di piena implementazione delle relative metodologie, anche finalizzato ad una migliore interconnessione tra le *performance* organizzativa ed individuale.

Per quanto riguarda la Struttura tecnica, se ne segnala il progressivo indebolimento, a causa del permanere della situazione di vacanza - a decorrere dal mese di aprile 2013 - della posizione del dirigente responsabile della struttura e della riduzione, nel corso dell'anno, del numero dei funzionari (da nove a sette).

D) Infrastruttura di supporto

Questo Ministero dispone, a supporto del funzionamento del ciclo della *performance*, dei seguenti sistemi informativi:

- sistema informatizzato di monitoraggio delle direttive di primo e secondo livello;
- sistema informatizzato di controllo di gestione.

Inoltre sono collegati a tali sistemi, al fine di condividere le necessarie informazioni, i sistemi informativi di seguito elencati:

- protocollo informatico;
- sistema informatizzato di gestione del personale (GLPERS);
- sistema informatizzato di contabilità generale (SICOGE);
- sistema informatizzato di contabilità analitica ed economica (CONTECO).

Nel sistema per la valutazione delle *performance* messo a punto dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, è prevista l'integrazione tra i sistemi di controllo di gestione e di controllo strategico sulla base della verifica del raggiungimento degli obiettivi assegnati con la direttiva generale annuale per l'azione amministrativa e la gestione e con le direttive di II livello.

In particolare, l'integrazione tra programmazione strategica e controllo di gestione si articola su due livelli di collegamento:

1. tra gli obiettivi strategici/strutturali e le macroattività individuate dal controllo di gestione per la condivisione della piattaforma degli indicatori di efficacia;
2. tra gli obiettivi operativi e le attività del medesimo controllo di gestione per la condivisione di elementi di valutazione quali risorse finanziarie dedicate, impiego del personale, costi diretti.

Il sistema di controllo di gestione è in uso presso tutti gli uffici centrali e territoriali di questa Amministrazione. Il sistema di monitoraggio delle direttive è attualmente in uso solo presso l'amministrazione centrale.

Allo stato, detti sistemi informativi, pur se già operativi, sono ancora in fase di progressiva implementazione al fine di migliorare il collegamento informatizzato tra controllo di gestione e programmazione strategica ed operativa, nonché tra contabilità economica e controllo di gestione.

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

L'Amministrazione, in attuazione delle previsioni contenute nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per le annualità 2012-2014¹ e delle disposizioni normative in materia, tra

¹ Tale Programma costituisce l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per le annualità 2011-2013. L'amministrazione non ha invece proceduto all'aggiornamento 2013-2015 nelle more dell'adozione delle linee guida per l'elaborazione del Piano Anticorruzione.

le quali quelle contenute nel D.lgs. n. 33/2013, ha proseguito nell'attuazione del processo progressivo e continuo di aggiornamento e di integrazione dei dati presenti sul sito istituzionale, sezione "Amministrazione trasparente", anche attraverso l'utilizzo di sistemi informativi ed informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati.

L'individuazione dei dati di competenza da pubblicare e la condivisione delle modalità operative di raccolta, archiviazione, trasmissione e pubblicazione degli stessi sono stati realizzati attraverso una specifica metodologia, impiegata anche negli anni antecedenti, che prevede il coinvolgimento continuo e trasversale di tutte le strutture dell'Amministrazione, dei dirigenti di livello generale e non generale, del Segretario generale, in qualità di Responsabile per la trasparenza, con il costante supporto tecnico dell'OIV. Tale partecipazione è assicurata attraverso la "Rete dei referenti per i dati da pubblicare e per le azioni previste dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2012-2014"², composta da un dirigente di livello non generale per ciascun Centro di responsabilità amministrativa. Per i dati di pertinenza degli Uffici territoriali è stato designato un dirigente della Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione, il bilancio e la logistica, in qualità di referente di detti Uffici. Al fine di fornire il necessario il supporto tecnologico ed informatico per la pubblicazione dei dati sul sito istituzionale nel 2012 è stato istituito un gruppo di lavoro³ che, come Rete, è coordinato dal Referente per la trasparenza, individuato dal Programma nel dirigente della divisione II del Segretariato generale.

La pubblicazione dei dati, in formato aperto e riusabile, effettuata nell'anno 2013 nella Sezione "Trasparenza valutazione e merito", denominata poi "Amministrazione trasparente", del sito istituzionale è stata coordinata dal Segretariato generale, anche sotto il profilo redazionale, in collaborazione con la Direzione generale per la comunicazione e l'informazione in materia di lavoro e politiche sociali e la Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione, il bilancio e la logistica.

Tale attività di coordinamento è stata svolta dal Segretariato generale sia attraverso specifiche riunioni di coordinamento, sia attraverso l'emanazione di indirizzi operativi⁴, finalizzati ad omogeneizzare il più possibile, anche sotto il profilo qualitativo, la notevole mole di dati e di informazioni da rendere pubblici in attuazione degli obblighi di legge in materia di trasparenza. A tale attività si è accompagnata quella di monitoraggio e controllo dell'avvenuta pubblicazione dei dati e della rispondenza ai criteri di qualità delle informazioni.

Nello specifico, si è proseguito nell'aggiornamento dell'applicativo informatico – elaborato dall'amministrazione nell'annualità precedente - avente ad oggetto la pubblicazione degli incarichi e delle altre attribuzioni economiche di competenza del Ministero (ex articolo 18, comma 32, della legge 6 novembre 2012 n. 190 e art. 37 del D.lgs. n. 33/2013). L'applicativo è volto a consentire alle strutture del Ministero l'inserimento diretto delle informazioni richieste e la visualizzazione dei dati, costantemente aggiornati, nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale.

² La Rete è stata istituita nel 2011 nell'ambito di un percorso definito congiuntamente in apposite conferenze dei Direttori generali, nel corso delle quali si sono condivise le modalità operative generali per l'attuazione del primo Programma per gli anni 2011-2013 (conferenza del 12 maggio 2011) e del successivo aggiornamento del medesimo, riferito agli anni 2012-2014 (conferenza del 19 giugno 2012).

³ La composizione della rete dei referenti e del gruppo di lavoro è pubblicata sul sito istituzionale, Sezione Amministrazione Trasparente, <http://www.lavoro.gov.it/Ministero/AreaTrasparenza/DisposizioniGenerali/ProgrammaTrasparenzaIntegrita/Pages/default.aspx>

⁴ Ad es. circolari aventi la finalità d'informare tutte le strutture del Ministero sui nuovi obblighi di comunicazione dei dati (in materia, tra l'altro, di oneri informativi per cittadini ed imprese - nota circ. n. 2578 del 7 maggio 2013).

Da un esame complessivo, condotto da questa struttura, dell'ampia ed articolata attività svolta dall'Amministrazione si rileva un generale miglioramento del volume e della qualità delle informazioni pubblicate sul sito, anche con riferimento ai nuovi obblighi imposti dal D.lgs. 33/2013 e per effetto di alcune specifiche verifiche svolte dall'ANAC. Perdurano, tuttavia, difficoltà nella gestione integrata delle informazioni pubblicate, che non appaiono talvolta rappresentate in modo omogeneo e non offrono una visione sistemica dell'Amministrazione. In qualche caso, inoltre, la disponibilità delle informazioni consultabili è risultata parziale. Permangono situazioni molto differenziate circa la quantità e qualità delle informazioni presenti per le singole strutture territoriali non risultando, forse, compiutamente realizzate le iniziative avviate già a fine 2012 e relative alle necessità standardizzazione e semplificazione nella ricerca di un modello unitario e omogeneo.

F) Definizione e gestione degli *standard* di qualità

Nel corso del 2013 è stata avviata l'attività di integrazione ed aggiornamento degli *standard* di qualità. A tal fine, in particolare, sono state rilevate, nell'ambito della Rete dei referenti, alcune delle dimensioni aggiuntive della qualità suggerite dalla CiVIT nella delibera n. 3 del 5 gennaio 2012. Sulla base della metodologia condivisa nelle riunioni della suddetta Rete, tutte le strutture hanno elaborato le tabelle di riferimento, che sono state oggetto di valutazione congiunta. In riferimento ad alcuni servizi si è ritenuto necessario procedere ad una implementazione o ad una revisione.

Il 19 dicembre 2013 sono state adottate con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali⁵ le tabelle aggiornate. Il decreto e le tabelle (le quali recano, altresì, l'indicazione della struttura organizzativa interna, deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del decreto legislativo n. 198/2009) sono stati resi pubblici in formato aperto, accompagnati da una relazione illustrativa⁶ che descrive il processo di mappatura dei servizi e di individuazione degli *standard* di qualità degli stessi, le strutture del Ministero coinvolte, la metodologia seguita, nonché le modalità di coinvolgimento dei cittadini e degli *stakeholder* utilizzate. Le tabelle contengono anche i dati concernenti i costi contabilizzati dei servizi erogati agli utenti finali ed intermedi, riferiti agli anni/persona, secondo i valori della contabilità economica per l'esercizio 2012.

Nel corso del 2013 il Segretariato generale, attraverso il Referente per la trasparenza, ha effettuato un monitoraggio semestrale e annuale dei servizi e dei relativi *standard* contenuti nelle precedenti tabelle. Dalle informazioni pervenute dalle Direzioni generali relativamente agli aspetti connessi alla verifica ed al rispetto degli *standard* dei servizi di riferimento, il Segretariato ha comunicato che tutte le strutture hanno segnalato, in generale, l'effettiva corrispondenza dei valori programmati per ciascuna dimensione e sottodimensione degli *standard* di qualità dei servizi di cui al surrichiamato decreto del 14 settembre 2012, senza significativi scostamenti; ha segnalato inoltre che non sono pervenuti reclami.

È stato, infine, predisposto, a cura della Direzione Generale per la Comunicazione e l'Informazione in materia di lavoro e politiche sociali, in collaborazione con il Segretariato

⁵ Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali (registrato alla Corte dei Conti il 25 febbraio 2014, Fog. n. 449) e pubblicato nella Sezione Amministrazione trasparente <http://www.lavoro.gov.it/Ministero/AreaTrasparenza/ServiziErogati/Pages/default.aspx>

⁶ <http://www.lavoro.gov.it/Ministero/AreaTrasparenza/ServiziErogati/Documents/Relazione%20Illustrativa%20Standard.pdf>

Generale e con la Direzione Generale per le Politiche del Personale, l'Innovazione, il Bilancio e la Logistica, un "Questionario di customer satisfaction"⁷, finalizzato all'innovazione e al miglioramento continuo della qualità dei servizi. Attraverso la sua compilazione gli utenti che hanno usufruito, a qualsiasi titolo, dei servizi forniti dagli Uffici centrali e territoriali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali possono esprimere, in forma rigorosamente anonima, il grado di soddisfazione in merito alla rispondenza degli standard qualitativi dei vari servizi rispetto alle esigenze degli utenti.

Per quanto riguarda l'iter procedurale seguito dall'Amministrazione per l'aggiornamento degli *standard* di qualità dei servizi nonché quello per la predisposizione del questionario, si ritiene che la metodologia utilizzata, che prevede il coinvolgimento di tutte le strutture del Ministero, siano coerenti con il processo di gestione degli *standard* di qualità dei servizi definito nella delibera CiVIT n. 3/2012.

In considerazione delle numerose sedi e dei vari momenti in cui questa Amministrazione ha modo di confrontarsi con i soggetti esterni e della ormai consolidata impostazione metodologica improntata ad un ampio dialogo con i cittadini e gli utenti, sembra utile un affinamento del modello di coinvolgimento degli *stakeholder*, rappresentato e/o implementato in maniera non omogenea nell'ambito delle diverse strutture.

G) Uso dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

I risultati conseguiti nel precedente ciclo della *performance*, con riferimento al grado di realizzazione del sistema degli obiettivi definiti nella Direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione e nelle direttive di secondo livello per l'anno 2013, sono tendenzialmente alla base, in termini di attualizzazione e ulteriore sviluppo delle iniziative poste in essere, della programmazione strategica per l'anno 2014, in coerenza con la programmazione economico-finanziaria.

Occorre ricordare, al riguardo, le oggettive difficoltà di applicazione degli innovativi strumenti introdotti dalla riforma di cui al D.lgs. n.150/09 e delle successive modifiche e integrazioni, già evidenziate nella relazione svolta per l'anno 2012.

Pur considerando tali aspetti, anche nel corso dell'anno 2013 si è riscontrato un miglioramento nello sviluppo delle attività di pianificazione strategico-operativa e delle azioni per la trasparenza e per la definizione degli standard di qualità dei servizi. In via generale, si osserva uno sforzo da parte dell'Amministrazione nella definizione della pianificazione strategica, tenendo presente quanto scaturito nell'ambito del confronto con l'OIV.

Tuttavia, emergono ancora aree suscettibili di perfezionamento ed appare, quindi, necessario intensificare l'impegno per ottimizzare i relativi processi. È altresì auspicabile un ulteriore incremento del livello qualitativo del sistema di obiettivi, verificabili anche mediante appropriati indicatori di impatto. A quest'ultimo specifico riguardo si deve sottolineare che il lavoro di determinazione degli indicatori risulta particolarmente difficile per questo Ministero, da un lato, in considerazione delle materie trattate, sensibili ad una pluralità di variabili di tipo macro-economico; dall'altro, a motivo del suo prevalente ruolo di regolatore e non di erogatore diretto di

⁷ Il questionario è disponibile dal 13 gennaio 2014 all'indirizzo

<http://www.lavoro.gov.it/AreaComunicazione/Customersatisfaction/Pages/default.aspx>

servizi finali; in ultimo per il fatto di operare, in gran parte, attraverso il trasferimento di risorse finanziarie ad altri soggetti.

H) Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Questo OIV ha svolto, come di consueto, una costante opera di verifica e monitoraggio delle attività svolte dall'Amministrazione inerenti il ciclo della *performance*. In particolare, per quanto attiene il Piano della *Performance*, l'Organismo si avvale dell'applicazione informatizzata descritta in precedenza, all'interno della quale ciascuna struttura ministeriale inserisce le principali informazioni concernenti gli obiettivi strategici e quelli operativi collegati. All'interno del portale, infatti, sono rinvenibili una serie di elementi conoscitivi e di dati quali la descrizione delle attività svolte, le risorse umane e finanziarie dedicate, le criticità eventualmente riscontrate, i risultati con gli indicatori ed i relativi valori previsti e raggiunti, la percentuale di avanzamento e le date (previste ed effettive) di inizio e termine delle singole fasi. I dati rilevati consentono di formulare le proposte di valutazione della dirigenza apicale al Ministro, sentito il Segretario generale, e forniscono elementi utili in vista della programmazione strategica degli anni successivi e del miglioramento dell'azione amministrativa.

Per quanto attiene i profili inerenti il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e il rispetto degli obblighi di pubblicazione e gli *standard* di qualità l'OIV ha seguito lo svilupparsi dei processi fin dalle fasi iniziali, fornendo costantemente un supporto tecnico-metodologico al Segretariato generale e alle altre strutture ministeriali, segnalando le criticità e partecipando in maniera sistematica alle riunioni con i Direttori generali ed agli incontri di carattere tecnico dei componenti della "Rete dei referenti". Sono state espresse osservazioni, proposte migliorative e suggerimenti diretti a garantire la coerenza delle linee operative con le disposizioni normative e con le indicazioni contenute nelle delibere CIVIT, anche allo scopo di assicurare il raccordo con il Piano della *performance*. In particolare, proprio per garantire il raccordo con il Piano della *performance*, in più occasioni ha rappresentato la rilevanza e la delicatezza della fase della descrizione degli indicatori della qualità dei servizi e delle relative formule, richiamando l'attenzione sull'opportunità di un'analisi approfondita circa le eventuali interconnessioni tra i vari servizi resi dall'Amministrazione, rispetto al momento dell'erogazione finale.

Allegato 1 – questionario relativo al monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della *performance* precedente

Come anticipato nella premessa della presente relazione, per la compilazione del questionario allegato questo Organismo ha richiesto a tutte le strutture ministeriali interessate le informazioni di competenza. Alla data odierna una Direzione Generale non ha ancora fornito risposta.

Anche a tale riguardo, per esigenze di chiarezza, si rappresenta che anche per l'anno 2013, con riferimento alla sezione B.1 ("A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?"), le risposte pervenute non consentono di quantificare con precisione il personale (dirigenti di seconda fascia e personale delle aree funzionali) a cui sono stati assegnati gli obiettivi. Inoltre, sono state fornite risposte eterogenee relativamente ai quesiti riferiti alle quote di personale al quale sono stati assegnati gli obiettivi tramite colloquio e controfirma. Pertanto la risposta indicata nel questionario è quella prevalente. Ad ogni modo, ad integrazione delle informazioni fornite, si precisa che il vigente sistema di valutazione prescrive l'assegnazione di obiettivi a tutto il personale, dirigenziale e non, dell'Amministrazione.

Inoltre, relativamente alla sezione E.1.a (Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati), nessuna delle possibili opzioni di risposta consente di rappresentare con precisione le specificità di questa Amministrazione, che dispone di molteplici banche dati, allo stato non ancora del tutto integrate; ciò determina in molti casi, la necessità di un intervento "manuale".

In merito alla sezione F (Definizione e gestione degli standard di qualità), si ritiene utile precisare che in ogni scheda descrittiva dei servizi erogati dall'amministrazione e dei relativi standard di qualità è stato indicato il soggetto a cui presentare eventuale diffida, sebbene non risultino adottate soluzioni organizzative di carattere generale.

Infine, si ribadisce - analogamente a quanto già specificato nell'analogha relazione per l'anno 2012 - che, relativamente alla quantificazione del costo annuo della Struttura tecnica permanente di cui al punto C.3. (costo annuo della STP) del questionario, gli importi riportati sono quelli risultanti dal rendiconto 2013 della contabilità economica. In particolare, alla voce "Altri costi diretti annui" è indicato il totale dei buoni pasto, comprensivo anche di quelli del titolare OIV.

IL TITOLARE DELL'ORGANISMO
Dott.ssa Elisabetta Moffa
(FIRMATO)