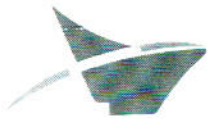


Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sicilia Occidentale

Porti di Palermo,
Termini Imerese, Trapani,
Porto Empedocle

Organismo Indipendente di Valutazione

**Relazione sul funzionamento complessivo del
sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei
controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a),
decreto legislativo n. 150/2009 e circolari CIVIT nr.
4/2012 e 23/2013)**



1. Premessa

1.1. Introduzione, obiettivi e struttura della presente relazione

In questa relazione l'O.I.V. del ADSP Sicilia Occidentale, nominato con decreto n. 142 del 29/11/17 per il triennio 2018 – 2020, si è insediato giusta convocazione, in data 14 Dicembre 2017, si è riunito nel corso del 2018 diverse volte verbalizzate in n. 8 relazioni, ed era costituito dalla Dott.sa Marta Branca n.q. di Presidente dell'OIV, dal Dott. Leonardo Agueci e dall'Ing. Rosa Vitale n.q. di componenti dell'OIV; in data 30/09/2018 la Dott.sa Marta Branca, si è autosospesa dalle attività dell'OIV per poi dimettersi in data 04.01.2019, con Decreto Nr. 77 del 08/01/2019 del Presidente dell'ADSP della Sicilia Occidentale è stato integrato l'Organismo con la nomina del Dott. Marco Manovelli e con la designazione a Presidente dell'Ing. Rosa Vitale dell'OIV.

L'Organismo Indipendente di Valutazione dell'AdSP Sicilia Occidentale ha implementato la propria attività di monitoraggio di avvio del ciclo utilizzando il Piano della Performance 2018-2020, documento che formalmente, ha dato avvio al Ciclo della Performance, approvato con decreto del Presidente dell'AdSP Sicilia Occidentale nr. 344 del 09.08.2018.

Nel 2018 l'Organismo ha riportato agli organi di vertice il proprio operato in n. 9 verbali, corrispondenti al numero delle riunioni formali e ha tra l'altro svolto le seguenti attività:

- Attività di supporto per la definizione del Sistema di Misurazione e Valutazione, approvato con delibera nr.7 del 20 aprile 2018;
- Verifica e attestazione sulla pubblicazione, completezza, aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione elencati secondo l'Allegato 2.1 – Griglia di rilevazione al 31 marzo 2018 ex delibera ANAC n. 141/2018;
- Attività di supporto per la definizione del Piano delle Performance 2018-2020;
- Analisi e applicazione, per la parte di propria competenza, della normativa in materia di Trasparenza e Anticorruzione;
- Monitoraggio di I° livello sull'avvio del ciclo della performance 2018;
- Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a), decreto legislativo n. 150/2009 e circolari CIVIT nr. 4/2012 e 23/2013, anno 2017;



In particolare l'attività di monitoraggio da parte dell'OIV ha avuto inizio senza che l'AdSP Sicilia Occidentale, si fosse dotata di un piano della Performance, che è stato adottato dall'Amministrazione con decreto del Presidente dell'ADSP Sicilia Occidentale nr 344 del 09.08.2018, con cui è stato dato formalmente avvio al primo ciclo della Performance per l'AdSP Sicilia Occidentale.

Questa relazione rappresenta, quindi, un momento di verifica della corretta applicazione da parte dell'AdSP Sicilia Occidentale delle linee guida, delle metodologie e delle indicazioni ex art. 14, comma 4, lett. a) D. Lgs. 150/2009 e s.m.i. del D. Lgs. 74/2017 e successive delibere CIVIT nr. 4/2012 e nr. 23/2013, oggi ANAC e Dipartimento della Funzione Pubblica, tenendo conto del monitoraggio svolto sul Sistema aziendale di misurazione e valutazione della Performance, sul Piano delle Performance, sul Piano Triennale per la prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (2018-2020 / Decreto 49 del 31/01/2018).

Occorre sottolineare come, la Delibera CIVIT nr. 23/2013 preveda che la Relazione annuale riferisca sul funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione delle Performance dell'anno precedente (2018), anno in cui l'AdSP Sicilia Occidentale, come è stato prima specificato, ha dato avvio al Ciclo delle Performance con giustificato ritardo dovuto alla fase iniziale di implementazione del Ciclo.

La Relazione risponde ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato.

Gli ambiti su cui si relazionerà, come previsto dalle delibere CIVIT nr. 4/2012 e nr. 23/2013, sono i seguenti:

- 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.

L'OIV valuta il funzionamento delle attività svolte dall'AdSP Sicilia Occidentale nell'ambito del ciclo della performance organizzativa e individuale, nonché in tema di adempimenti relativi alla trasparenza e integrità.





operativi individuati, sono state definite indicatori (SI/NO) e target, in maniera soddisfacente e puntuale.

Vi è stata una certa difficoltà di formulazione in merito alla definizione delle azioni da porre in essere - e della relativa tempistica - e di specificazione delle risorse economiche, umane e strumentali necessarie e/o disponibili; tali difficoltà appaiono giustificabili, nell'attuale fase di avvio del Ciclo della Performance e dei relativi strumenti, avvenuta dopo il primo semestre dell'esercizio considerato.

Nel Piano sarebbe stato opportuno prevedere l'indicazione specifica della fonte dei dati utilizzata per calcolare i singoli indicatori; inoltre non sono stati utilizzati particolari applicativi informatici e non si è fatto riferimento anche a fonti di dati esterne (es. statistiche ufficiali), modalità che si raccomanda di utilizzare nella definizione dell'aggiornamento del Piano 2019-2021.

Inoltre con riferimento ai target associati agli indicatori sarebbe stato utile far emergere in maniera esplicita se gli stessi siano stati o meno definiti sulla base di valori storici o di benchmark interni o esterni, nazionali o esteri (Rif. all. - Carte di lavoro - scheda n. 3 della delibera n. 112/2010 Civit).

Risultano chiare le informazioni in merito alle risorse finanziarie disponibili seppure sarà da migliorare la specifica relativa all'assegnazione delle risorse finanziarie a livello di obiettivo strategico e di obiettivo operativo.

Attualmente risulta desumibile ma non esplicitato il processo di assegnazione delle risorse umane agli obiettivi; si raccomanda maggiore chiarezza nell'aggiornamento del Piano per il prossimo Ciclo delle performance 2019-2021.

Nell'arco dei 5 mesi, a decorrere dall'approvazione del Piano, non vi è stato il tempo necessario per effettuare monitoraggi intermedi per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi, tranne che in un caso di interlocuzione diretta con uno dei dirigenti di area.

La segnalazione tardiva, in fase di valutazione, di irraggiungibilità di uno degli obiettivi operativi assegnati al Segretario Generale, non è stata pienamente accolta, in quanto avrebbe dovuto essere segnalata per tempo, considerando che gli obiettivi sono stati condivisi e assegnati formalmente già dal secondo semestre del 2018; gli ostacoli segnalati, quindi, erano verosimilmente già noti in fase di assegnazione dell'obiettivo stesso.

Non vi è stata la necessità di intervenire per la rimodulazione su alcuno degli altri obiettivi strategici e operativi assegnati nel 2018.





Secondo quanto risulta dal Piano della Performance, per tutto il restante personale, per quanto attiene il 2018, sono stati assegnati solo degli obiettivi organizzativi, comuni all'intera amministrazione e/o differenziati per settore.

Tutto il personale, inoltre, sarà valutato anche sulla base delle competenze e comportamenti.

La performance organizzativa e la performance individuale concorrono alla definizione dell'area di valutazione del risultato, per un valore complessivo del 70% della valutazione finale.

Mentre l'area di valutazione delle competenze e dei comportamenti, effettuata dal superiore gerarchico, contribuisce per un valore del 30% della valutazione finale, e valuta quattro categorie di comportamenti organizzativi: leadership, management, relazioni e networking, efficacia ed abilità personali.

Durante l'esercizio 2018, è stata sottoposta all'OIV una richiesta di modifica di uno degli obiettivi individuali da parte della Dirigente del Servizio Amministrativo, che è stata parzialmente recepita, suddividendo l'obiettivo originario in più fasi e non modificando il contenuto dell'obiettivo stesso.

L'esito del processo di valutazione in fase di conclusione si riassume nella seguente tabella riassuntiva, che riporta la valutazione del risultato per area.

funzione	Numero obiettivi organizzativi	punteggio conseguito	Peso su Valutazione finale	numero obiettivi individuali	punteggio conseguito	Peso su Valutazione finale	Punteggio di risultato
Segretario Generale	2	100%	30	4	92%	36,8	66,8
Dirigente Area Tecnica	2	100%	30	4	100%	40	70
Dirigente Area Finanziaria	2	100%	30	4	90%	36	66
Dirigente Area Demanio	2	100%	30	4	100%	40	70
Responsabile Presidenza	2	100%	30	4	100%	40	70
Responsabile Personale	2	100%	30	4	100%	40	70
Responsabile Security	2	100%	30	4	100%	40	70





Tali valutazioni dovranno ancora essere sottoposte ai dirigenti interessati per le eventuali controdeduzioni; il processo di valutazione della performance non deve pertanto ritenersi concluso fino a quando non decorreranno i termini per l'esercizio di tale facoltà, quali fissati nelle procedure di conciliazione di cui al Sistema di misurazione e valutazione della performance (Par. 6 pag. 56).

4. Processo di attuazione del ciclo della performance

Avendo segnato il 2018 la fase di introduzione del Ciclo della Performance, l'OIV riconosce lo sforzo congiunto e sinergico di tutte le funzioni aziendali per riuscire ad avviare in modo adeguato tutti gli strumenti e le modalità previste dalla normativa di riferimento e soprattutto per quelle professionalità che hanno svolto di fatto (non essendo formalmente identificato) il ruolo fondamentale di Struttura Tecnica Permanente, dimostrando notevoli competenze professionali seppure nelle limitate risorse umane disponibili.

5. Infrastruttura di supporto

Dalle risultanze dei controlli effettuati e dai colloqui con il segretario generale e i dirigenti delle aree, emerge come l'AdSP Sicilia Occidentale sia dotato di Sistemi di Controllo di Gestione. Si segnala l'esigenza che l'ufficio provveda all'integrazione dei sistemi informativi a supporto del ciclo della performance. Ad oggi non è stato possibile avvalersi di un'applicazione informatizzata appositamente progettata in grado di favorire l'integrazione fra il processo di pianificazione strategica e la programmazione economico-finanziaria, tale da consentire un flusso continuo e una lettura bidirezionale delle informazioni fornite. L'amministrazione si avvale tuttora di sistemi informatici di monitoraggio non integrati.

In mancanza di un Sistema di gestione informatizzato integrato esteso a tutti gli Uffici dell'Amministrazione, alcuni Uffici si sono dotati di strumenti di gestione alimentati per lo più dagli applicativi, in forma manuale, relativi al sistema di contabilità generale, al sistema di contabilità analitica, al Protocollo informatico, al sistema informatico di gestione del personale.

6. 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'AdSP Sicilia Occidentale al fine di garantire l'accessibilità delle informazioni, ha cercato di incrementare, nel corso dell'anno 2018, l'opera di aggiornamento dei dati, delle informazioni e dei documenti pubblicati sul sito istituzionale, all'interno della sezione collocata nella home page del sito



istituzionale e denominata "Amministrazione trasparente" – così come prescritto dall'art. 9, co. 1, del decreto legislativo n. 33 del 2013 (di seguito Decreto), dal D.lgs. 97/2016 recante "*Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*" e dalle successive modifiche ed integrazioni – riuscendo efficacemente nell'intento.

La previsione di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione dei dati sui siti istituzionali si colloca all'interno del più generale concetto di governance, al quale si fa riferimento con l'espressione "Open government" (letteralmente "governo aperto") e rappresenta sostanzialmente un modello di governo/gestione, basato su strumenti e tecnologie, che consentono alle pubbliche amministrazioni di essere "aperte" e "trasparenti".

In virtù di tale impostazione i dati pubblicati, rispondenti ai requisiti indicati dalle Linee guida per i siti web della PA (Allegato alla delibera ANAC - ex Civit), e aggiornati con cadenza periodica, dovranno essere strutturati secondo la tipologia di formato aperto (c.d. Open Data), in modo tale da consentirne il loro riutilizzo e da renderli accessibili a tutti senza restrizioni di copyright, brevetti o altre forme di controllo.

Sarebbe opportuno al riguardo che l'AdSP Sicilia Occidentale si possa dotare di sistemi per contare gli accessi alla sezione ed ai singoli link nell'ambito della sezione, per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione, per verificare se l'utente consulti una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione, se stia accedendo per la prima volta alla sezione o se l'abbia già consultata in precedenza, per verificare altresì la provenienza geografica degli utenti, per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccogliere i giudizi, per raccogliere le segnalazioni, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati e le proposte e segnalazioni dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione.

Con riguardo all'opera di prevenzione della corruzione ed ai connessi temi della trasparenza, secondo la normativa vigente in materia che fornisce utili elementi di riferimento nella fase di valutazione complessiva dell'azione amministrativa, l'AdSP Sicilia Occidentale ha approvato ed adottato con decreto n. 49 del 31/01/2018 il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (triennio 2018/2020).

Il piano persegue i seguenti obiettivi:

- Ridurre opportunità che si manifestino casi di corruzione;





- Aumentare la capacità di individuare le attività, nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione (e le relative misure di contrasto), anche raccogliendo le proposte dei dirigenti;
- Applicare tutti gli strumenti necessari all'attuazione delle disposizioni sulla trasparenza e l'accesso civico;
- Creare un contesto sfavorevole alla corruzione.

Con riferimento alla disciplina per la segnalazione di illeciti da parte dei dipendenti (WHISTLEBLOWING) introdotta dalla normativa oggi in vigore e formalmente recepita dal Piano Triennale di Prevenzione delle Corruzione e Trasparenza, appare opportuno che l'ADSP - trattandosi di strumenti totalmente innovativi – possa adottare le opportune iniziative informative e regolamentari nell'ambito del personale dipendente (d'intesa con lo stesso OIV e con Responsabile Anticorruzione e Trasparenza), provvedendo all'istituzione, come previsto dalla recente normativa, di un indirizzo mail dedicato whistleblowing@XYZEFBMJYT.it, mediante pubblicazione nella Sezione "Amministrazione Trasparente", del sito istituzionale alla sottosezione "Prevenzione della corruzione".

Inoltre, secondo quanto previsto dalle linee guida ANAC, si dovrà prevedere l'utilizzo di modalità anche informatiche e l'eventuale ricorso a strumenti di crittografia per garantire la riservatezza dell'identità del segnalante e per il contenuto delle segnalazioni e della relativa documentazione (ex art 5 Legge 179/2017); all'uopo si suggerisce di valutare l'adozione di una piattaforma software di whistleblowing, che soddisfi le più rigide esigenze di sicurezza e riservatezza. Si ricorda altresì che come comunicato dall'ANAC "a partire dall' 8 febbraio 2018 sarà operativa l'applicazione informatica Whistleblower per l'acquisizione e la gestione, nel rispetto delle garanzie di riservatezza previste dalla normativa vigente, delle segnalazioni di illeciti da parte dei pubblici dipendenti come definiti dalla nuova versione dell'art. 54 bis del d.lgs.165/2001. Al fine, quindi, di garantire la tutela della riservatezza in sede di acquisizione della segnalazione, l'identità del segnalante verrà segregata e lo stesso, grazie all'utilizzo di un codice identificativo univoco generato dal sistema, potrà "dialogare" con l'ANAC in maniera spersonalizzata tramite la piattaforma informatica." (Comunicato Presidente ANAC 6.02.2018).

7. Definizione e gestione degli standard di qualità

L'AdSP ha avviato un processo di miglioramento della cultura della qualità, del risultato, dell'adeguatezza dei servizi in gestione.





Nel Piano della Performance 2018-2020 è chiaro ed esplicito l'intento dell'amministrazione *"Per il 2019, inoltre, si studieranno dei meccanismi di customer satisfaction, che ci si prefigge di far entrare in funzione nel 2020, laddove l'utente entrerà nel processo di valutazione, con l'obiettivo di migliorare sempre la qualità dei servizi erogati, ma anche nel processo di attribuzione degli obiettivi di miglioramento, attraverso un processo di raccolta di suggerimenti e proposte."*

In attuazione degli intenti così descritti, l'Amministrazione si è impegnata a farsi carico di definire gli standard di qualità e di conseguenza il coinvolgimento degli stakeholder esterni nei processi di definizione e aggiornamento degli stessi standard, provvedendo all'adozione di una "Carta dei servizi del AdSP Sicilia Occidentale".

Più in generale risulta manifestata esplicitamente l'attenzione al potenziamento delle politiche per l'Assicurazione della Qualità.

Al riguardo sembra opportuno suggerire indagini parziali di customer satisfaction, rivolte agli stakeholder, nonché l'ampliamento ed il perfezionamento nel metodo delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

L'AdSP Sicilia Occidentale si è già adoperata per mettere a disposizione dell'intera collettività tutti i dati, le informazioni e i documenti, ampliando il concetto di trasparenza amministrativa intesa quale livello essenziale delle prestazioni erogate da tutte le amministrazioni, in ottemperanza al dettato normativo.

Occorrerà porre attenzione alle aspettative e agli interessi di cui si fanno portatori i cittadini, specie coloro in capo ai quali è riconosciuta una "posizione qualificata diffusa" rispetto all'azione amministrativa, con il principale "scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità" sanciti dall'art. 97 della Costituzione.

Appare inoltre auspicabile che l'AdSP Sicilia Occidentale effettui attività di mappatura dei servizi e di definizione dei relativi standard di qualità realizzata e/o da realizzare, seguendo la metodologia indicata dall'art.1, comma 1, del d.lgs. n. 198/2009, e possa anche redigere un elenco di standard qualitativi relativi ai servizi erogati dagli Uffici previsti dall'art.6 della Legge 84/94.

In un'ottica di miglioramento continuo, l'ADSP favorisce il ricorso a processi di rendicontazione sociale e di customer satisfaction, prevedendo azioni di verifica degli indicatori e degli standard di qualità da condividere con i portatori di interessi di riferimento (gli stakeholder), al fine di perseguire nel tempo standard sempre più elevati di qualità dei servizi per consolidare la cultura della trasparenza e del rispetto della normativa e della rendicontabilità (accountability).



In questo periodo di attività, l'Amministrazione cogliendo gli input dell'OIV, sta avviando una programmazione che tenga conto delle esigenze di raccordo e di dialogo tra il Piano della performance, il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il processo di individuazione degli standard di qualità dei servizi, attraverso l'individuazione di specifici obiettivi, finalizzati a verificare e misurare il livello di attuazione degli adempimenti annuali previsti dal Programma, compresa la ricognizione dei servizi ai fini dell'aggiornamento e/o della modifica degli standard di qualità, e la loro estensione all'intera gamma dei servizi erogati.

La normativa di riferimento presuppone un modello organizzativo-gestionale basato sulla verifica dei risultati, sull'efficienza, sul merito, sull'integrità e sulla rendicontazione.

È comunque necessario che l'ADSP possa definire standard di qualità per i propri servizi all'utenza, e realizzare misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità, e adottare soluzioni organizzative per la gestione dei reclami.

Non va in ogni caso dimenticato che, durante lo scorso anno, l'ADSP ha dovuto sostenere un imponente impegno organizzativo determinato dall'assorbimento delle sedi di Trapani e Porto Empedocle e dalle complesse esigenze operative che ne sono derivate.

Tale situazione è stata per di più gestita in una condizione di sensibile carenza di personale, poiché non è stato possibile – a causa del blocco disposto dalla Funzione Pubblica – procedere alle assunzioni dei numerosi vincitori dei concorsi effettuati lo scorso anno.

8. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Non essendo stato definito il Piano della Performance per il triennio 2017-2019, non risulta di conseguenza possibile monitorare il progressivo miglioramento della gestione, in assenza di un adeguato termine di paragone.

9. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

L'OIV ha realizzato le attività di verifica di propria competenza attraverso l'esame di documentazioni e analisi di dati.

Con specifico riferimento al monitoraggio previsto relativo alla pubblicazione dei dati e delle informazioni obbligatorie nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'AdSP Sicilia Occidentale, l'OIV ha verificato le informazioni e i dati in esso contenuti ed ha





proceduto alle attestazioni dovute nei termini e modalità previsti dalla normativa e dalla delibera ANAC 141/2018.

10. Verifiche riguardanti il ciclo della performance

Passando dall'attuazione del ciclo della performance alle verifiche su di esso, va anzitutto ribadita la valutazione di adeguatezza, formulata da questo OIV agli allegati 1-2-3 di cui al verbale OIV n. 7 del 05.09.2018.

Nel prosieguo questo Organismo ha effettuato una serie di verifiche, anche facendo seguire alle prime valutazioni altre più approfondite, al fine di ottenere ulteriori elementi informativi, da discutere con i dirigenti responsabili delle aree.

11. I controlli sulla trasparenza e sull'integrità

Il monitoraggio relativo ai risultati conseguiti dall'amministrazione dovrà essere integrato con le verifiche da effettuare a supporto dell'attuazione del programma annuale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione.

Va detto, in via preliminare, che l'ADSP Sicilia Occidentale utilizza sistemi informativi per la pubblicazione dei dati previsti nel suddetto programma.

L'accuratezza dei processi di trasmissione e dei dati trasmessi è affidata al responsabile della trasparenza.

In proposito nell'allegato al PTPCT 2018-2020 punto 11 viene chiaramente definito che *"A norma di quanto previsto dal Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" l'Autorità provvede a pubblicare tutti i dati e le informazioni previste nella suddetta Legge.*

Sarà cura e responsabilità di ogni Area/Servizio (Dirigente e Responsabile del Servizio) procedere a inviare alla struttura di supporto al RPCT copia di atti di competenza generale (afferenti ad esempio all'Organizzazione dell'Ente e alla sua programmazione) da pubblicare a i sensi della normativa vigente e in particolare ai sensi del Decreto Legislativo 33/2013 e s.m.i., ferma restando sia la pubblicazione degli atti svolta autonomamente sia dal Servizio Appalti e Gare al fine di rendere celere la pubblicazione di bandi e degli aggiornamenti afferenti le procedure di gara, sia la pubblicazione degli atti di competenza svolta autonomamente dall'Area Demanio e Autorizzazioni e



dall'Area amministrazione. Gli AAGG si occuperanno, in particolare, della pubblicazione dei provvedimenti (decreti e delibere dell'Ente) e dei relativi elenchi. Nei procedimenti sarà cura del RUP o, in assenza, del Dirigente Responsabile del Servizio competente verificare l'avvenuta pubblicazione degli atti dopo la sottoscrizione del provvedimento".

L'OIV ha provveduto a svolgere, nel mese di aprile, apposite verifiche, dalle quali è risultato che gli obblighi di tipo informativo sono stati correttamente adempiuti.

Sono stati anche eseguiti specifici controlli in tema di trasparenza, a seguito di specifica richiesta avanzata dall'ANAC nel settembre scorso, parimenti conclusi con esito positivo.

Restano tuttavia alcuni margini di miglioramento riferibili alla qualità e alla quantità delle informazioni riportate.

12. Considerazioni finali

L'OIV ritiene che sia necessario da parte dell'AdSP introdurre obiettivi adeguati per l'orientamento del Ciclo della performance, secondo una logica di gradualità e di miglioramento continuo, al fine di promuovere sempre di più il cambiamento verso una nuova cultura organizzativo-gestionale, in conformità con gli impegnativi progetti di sviluppo delle aree portuali, che l'AdSP intende portare avanti.

Pertanto si suggerisce all'AdSP Sicilia Occidentale di provvedere a:

- Dotarsi della Struttura Tecnica Permanente (STP) a supporto della gestione del ciclo della performance, con adeguata dotazione organica e strumentale.
- Mettere a regime un sistema ottimale di attribuzione/negoiazione degli obiettivi e di valutazione della performance organizzativa.
- Mettere a regime un sistema di attribuzione e negoziazione degli obiettivi individuali e di valutazione del personale che ricopre ruoli di responsabilità.
- Adottare un sistema di controllo strategico e di gestione automatizzato per il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi e della loro misurazione, al fine di poter contare su di una fonte di informazione attendibile ed oggettiva.
- Rivolgere una particolare attenzione non solo al processo di definizione degli obiettivi e delle azioni da mettere in atto da parte di tutti gli uffici dell'ADSP, ma anche agli indicatori e target su cui si basa poi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione delle performance.



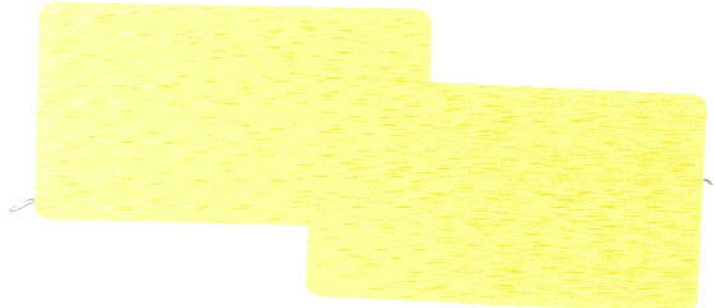


In conclusione l'OIV, nello svolgimento delle attività di monitoraggio e di supporto di propria competenza, non ha rilevato alcuna carenza o criticità di carattere generale

Di contro l'OIV ha constatato che la pubblicazione di specifiche informazioni o di alcune tipologie di dati è risultata corretta in termini di collocazione, aggiornamento e modalità di presentazione, comprendenti anche ed ha quindi ritenuto di rilasciare l'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31.03.2018, ove si è riconosciuto l'impegno e lo sforzo considerevole richiesto ogni anno all'ADSP per adempiere alle dettagliate prescrizioni normative sancite dal legislatore in materia di trasparenza e anticorruzione e per rispondere alle complesse indicazioni disposte dall'ANAC.

Si suggerisce in proposito all'Amministrazione di istituire una giornata di trasparenza totale, nel corso della quale – al fine di realizzare una partecipazione sempre più consapevole, ad accrescere il coinvolgimento e migliorare la qualità dei servizi offerti – adottare un momento di incontro, dialogo ed ascolto con gli Stakeholder, volto a diffondere, promuovere e far conoscere i progetti innovativi che l'AdSP Sicilia Occidentale ha posto in essere o che intende porre in essere per il raggiungimento dei propri fini istituzionali e che intende implementare per una maggiore soddisfazione dell'utenza.

PA 25.2019



Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti³.

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Altro <u>P.P. pubblicato Agosto 2018</u>			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (valore assoluto)	personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili			<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	4	3	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti			<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%

³ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

AW

MF

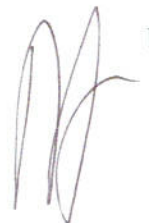
B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Non dirigenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**C. Processo di attuazione del ciclo della performance
Struttura Tecnica Permanente (STP)**

C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto)	110				
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto)	1111				
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?		1111				
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?		1111				
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in: Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ⁴) Costo di eventuali consulenze Altri costi diretti annui Costi generali annui imputati alla STP		<table border="0"> <tr><td>1111111111</td></tr> <tr><td>1111111111</td></tr> <tr><td>1111111111</td></tr> <tr><td>1111111111</td></tr> </table>	1111111111	1111111111	1111111111	1111111111
1111111111						
1111111111						
1111111111						
1111111111						
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)		<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico				

⁴ Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ * 30% = 9.000€).

AU



**D. Infrastruttura di supporto
Sistemi Informativi e Sistemi Informatici**

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione? 14

N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.

D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:

- Tutte le strutture dell'amministrazione
- Tutte le strutture centrali
- Tutte le strutture periferiche
- Una parte delle strutture centrali (specificare quali) **AREA FINANZIARIA - AFFARI GENERALI**
- una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____

	Automatica	Manuale	Nessuna
D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?			
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Protocollo informatico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Automatica	Manuale	Nessuna
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?			
Sistema informatico di Controllo strategico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No ADSP	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No ADSP
(se sì) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	----- ----- -----	----- ----- -----
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 pubblicazione⁵

E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁶ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

⁵ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁶ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

RW

[Handwritten signature]
14

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti e ai autorizzati dipendenti</p>	<p><input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

RW



Bandi concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

RU

E.I.b. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica			
Consulenti e collaboratori			
Dirigenti			
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti			
Bandi di concorso			
Tipologia Procedimenti			
Bandi di gara e contratti			

RU NA

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici			

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal Responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

RW

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"		
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi		
	Presenza	Note
	Si/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione		
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione		
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione		
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione		
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza		
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti		
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccogliermi i giudizi		
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati		
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione		
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi		
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini		

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
F.2. (se sì a F.1) Sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> No
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No
F.4. (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione