

RELAZIONE OIV

SISTEMA DI VALUTAZIONE TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI

Relazione annuale sul funzionamento complessivo del Sistema

ANNO 2017

(Ai sensi della delibera Anac n. 23/2013)

RELAZIONE ANNUALE DELL'ORGANISMO DI VALUTAZIONE, DI CUI ALL'ART. 14, COMMA 4, LETT. A) D. LGS. 150/2009 SULLO STATO NEL 2017 DEL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA COMPLESSIVO DELLA VALUTAZIONE, DELLA TRASPARENZA ED INTEGRITÀ DELL' ENTE AUTONOMO PARCO NAZIONALE D'ABRUZZO LAZIO E MOLISE

1. PREMESSA

Questa Relazione rappresenta il momento di verifica annuale della corretta applicazione da parte del Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise, disposti di cui al D. Lgs. n. 150/2009, delle linee guida delle metodologie e delle indicazioni dell'Anac e della ex CIVIT.

L'Ente Parco, in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. n.150/2009, ha stipulato una convenzione unitamente al parco del Gran Sasso, come da Delibera di Consiglio n. 4 del 28 gennaio 2017 per la costituzione dell'Organismo di Valutazione in forma monocratica.

Il D. Lgs. n. 150/2009 prevede che l'Organismo di Valutazione, tra le altre sue funzioni, è chiamato a svolgere il monitoraggio complessivo del sistema di valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni elaborando una relazione annuale, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. a) D. Lgs. n. 150/2009, nonché ad attestare l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità, ai sensi del predetto art. 14, comma 4, lett. g) dello stesso Decreto.

Il disposto dell'art. 14, comma 4 D. Lgs. n.150/2009, costituisce un punto di riferimento secondo quanto esplicitamente previsto dalle linee guida applicative emanate dall' Anac che ribadisce, tra le funzioni fondamentali da attribuire all'Organismo di valutazione, il monitoraggio e la relazione annuale sullo stato dei controlli interni e la promozione e attestazione dell'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza.

Come previsto dall'art. 14 comma 9 del Decreto 150 l'Ente ha nominato con Determina n. 114 del 27 febbraio 2017 la Struttura Tecnica Permanente.

La stessa coadiuva il presidio del processo di controllo interno nelle seguenti fasi:

- a) fase di programmazione (con essa vengono definiti i principali programmi dell'organizzazione; le decisioni assunte in questa fase si caratterizzano per essere declinazioni della pianificazione strategica, rappresentandone la "traduzione" gestionale da affidare al management);
- b) fase di formulazione del budget (con il termine budget intendiamo quel piano espresso in termini quantitativi, sia monetari che non, riferito ad un arco temporale ben definito, solitamente annuale, che rappresenta a sua volta la "declinazione" quantitativa di quanto specificato nella fase di programmazione);

- c) fase di attività e misurazione (con tale fase si procede, durante lo svolgimento dell'attività, alla rilevazione delle risorse effettivamente impiegate ed ai risultati effettivamente ottenuti attraverso la misurazione delle performances erogate e dei prodotti ceduti);
- d) fase di reporting e valutazione (con tale fase si "dà conto" delle attività sostenute, "tradotte" in numero attraverso la generazione di supporti informativi per i differenti attori del sistema, in primis il management; i report effettuano il raffronto tra input ed output attesi ed effettivi; a seconda dei differenti potenziali destinatari possono essere "costruiti" in modo differente).

2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

L'Ente Parco ha approvato il Sistema di misurazione e di valutazione delle performance, ai sensi dell'art. 7 del citato decreto, con Deliberazione di Consiglio n. 27/2015.

Con tale strumento si è garantito quanto previsto dal D. Lgs. 150/2009, ma occorre anche sottolineare che, a causa dei diversi avvicendamenti che si sono verificati a livello di figure professionali, tra le quali quella del nuovo Organismo di Valutazione, la cui nomina, per quanto sopra premesso, è avvenuta con Determina del Direttore dell'Ente Parco Nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga n. 18 / ACOG / 2017 del 21/01/2018 il , non è possibile, nel corso del 2017, rappresentare il ciclo della performance nella sua integralità; l'attività di pianificazione è stata parzialmente affrontata ed ha favorito in modo limitato lo sviluppo di una "cultura gestionale" basata su obiettivi e risultati.

Il processo di valutazione del personale ha garantito il principio della differenziazione tra i fattori oggetto di valutazione previsti dal sistema di valutazione del personale dipendente e in ogni caso non sono rilevabili particolari e specifiche violazioni in materia di obblighi dirigenziali anche con specifico riferimento a quanto previsto dall'art. 7, comma 6 e dall'art. 36, comma 3 del D. Lgs. n. 165/2001 nonché dall'art. 1, commi 39 e 40 della L. n. 190/2012.

3. FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI PROGRAMMAZIONE

L'ente Parco ha dato corso al ciclo di programmazione economico-finanziaria adottando i seguenti provvedimenti:

- Deliberazione di Consiglio n. 30 del 18 novembre 2016 - ***Bilancio di Previsione 2017 - Relazione Previsionale e Programmatica;***
- Deliberazione di Consiglio n. 3 del 28 gennaio 2017 ***Piano della Performance 2017-2019;***
- Deliberazione di Consiglio n. 2 del 28 gennaio 2017 ***Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;***

Al riguardo l'Organismo di Valutazione si limita, non avendo titolo ad entrare nel merito delle scelte operate dall'Ente, a verificare le modalità di svolgimento del processo di definizione degli obiettivi e si attesta che il Piano degli obiettivi approvato per l'anno 2017 contiene obiettivi operativi tendenti a focalizzare attività di natura ordinaria;

Il processo di preparazione è stato vissuto sia dall'organo di indirizzo politico-amministrativo che dalla dirigenza come momento strategico del ciclo di programmazione soprattutto nella fase di definizione degli indicatori di performance e dei relativi targets.

In linea generale gli obiettivi pianificati per l'anno 2017 sono stati:

- a) definiti come parte limitata dei risultati attesi dall'organizzazione nel periodo di riferimento;
- b) concordati tra il valutatore e il valutato;
- c) adeguati comunque alle risorse e comunque poco sfidanti e parzialmente orientati alla soddisfazione di specifici bisogni;
- d) descritti in modo chiaro e sintetico;
- e) in grado di rappresentare gli aspetti più qualificanti della prestazione complessiva.

Il Piano degli obiettivi ha soddisfatto le finalità dettate dalle delibere Civit/Anac ovvero "la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance" in quanto in esso è possibile:

- a) risalire ai percorsi metodologici attraverso i quali si è arrivati ad individuare gli obiettivi operativi correlati alla strategia;
- b) verificare ex post la correttezza metodologica del processo di pianificazione (principi, fasi, tempi, soggetti) e delle sue risultanze (obiettivi, indicatori, target).

In esso:

- a) sono correlati gli obiettivi operativi alle linee strategiche e agli obiettivi strategici;
- b) sono esplicitati gli indicatori anche pluridimensionali per la misurazione e la valutazione della performance;

4. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

L'Organismo di Valutazione ha potuto verificare quanto segue:

- a) è stata effettuata una dettagliata analisi della disciplina della Legge n. 190/2012 con specifica valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione con l'obiettivo di stabilire gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio;
- b) con Delibera Presidenziale n. 1/2017 è stato nominato quale responsabile della prevenzione della corruzione ai sensi e per gli effetti dell'art. 1 comma 7 della Legge n. 190/2012 il Direttore f.f. dell'Ente Sig. Renato Di Cola;

- c) è stata garantita una formazione specifica al personale dipendente;
- d) è stato approvato con Deliberazione di Consiglio n. 2/2017 il **“Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2017/2019 e Piano per la Trasparenza e l'integrità”**.

5. INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI CONTROLLO

Pertanto, alla luce di quanto esposto, anche l'attività dell'Organismo di Valutazione si è raccordata con il sistema dei controlli interni anche in sede di valutazione della performance, senza dimenticare quanto previsto dalla L. n. 190/2012 in materia di prevenzione della corruzione e dal D. Lgs. n. 33/2013 in materia di trasparenza e integrità.

Sono diffuse per l'Ente misure per la rilevazione del livello di interesse dei cittadini e degli altri stakeholders, pertanto l'orientamento dell'attività di misurazione e di valutazione agli interessi dei diversi portatori di interesse nonché la realizzazione di iniziative per la trasparenza e per l'integrità, trova le basi anche dai risultati emersi dalle rilevazioni.

6. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'ORGANISMO DI VALUTAZIONE

Ai fini della presente relazione e dell'esame complessivo del funzionamento del Sistema, l'Organismo di Valutazione ha adottato le seguenti modalità di indagine:

- a) raccolta di informazioni specifiche ed evidenze documentali, presso gli uffici coinvolti dai diversi processi, attraverso l'operato della struttura tecnica permanente;
- b) indagini per il reperimento delle informazioni sui canali di comunicazione via web dell'Ente, in modo da valutarne anche il grado di trasparenza e di coinvolgimento degli utenti esterni;
- c) interviste a diversi soggetti del processo di valutazione;
- d) resoconti sull'attività svolta e verifica, anche a campione, delle dichiarazioni rese.

Si è cercato di fondare il giudizio su ciascuno degli elementi esaminati, ove possibile, sulla base di evidenze documentali o attraverso incontri.

7. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

A tal proposito, si ribadisce quanto esposto dal precedente Organismo di Valutazione: garantire un maggiore collegamento logico tra la pianificazione della performance e la programmazione economico-finanziaria.

Si tratta di un principio di fondamentale importanza perché la direzione per obiettivi è effettivamente sostenibile solo se è garantita la congruità tra le risorse effettivamente disponibili e le azioni da porre in essere per raggiungere gli obiettivi fissati.

Il collegamento e l'integrazione vanno garantiti su tre livelli:

1. coerenza del calendario con cui si sviluppano i due processi;
2. coordinamento degli attori e delle funzioni organizzative rispettivamente coinvolte;
3. coerenza dei contenuti.

Tali azioni si rendono necessarie e opportune al fine di:

- a) rendere la valutazione un effettivo strumento di gestione e sviluppo della performance dell'Amministrazione, in un'ottica di miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza;
- b) dare trasparenza al sistema e ai criteri di ripartizione del salario accessorio in base alla valutazione delle prestazioni.

Particolare attenzione dovrà essere posta al privilegiare una differenziazione tra obiettivi prioritari (individuati nelle linee strategiche) e attività istituzionali ordinarie, qualificati secondo il risultato atteso legato al miglioramento e/o allo sviluppo di attività e servizi nonché una distinzione tra obiettivi a carattere politico e amministrativo;

A seguito quindi dell'attività di monitoraggio, l'OIV esprime un **giudizio altamente positivo sui risultati** raggiunti dall'Ente parco rispetto all'implementazione del Ciclo di gestione della performance all'interno dell'ente.

Pescara, lì 18 maggio 2018

**L'Organismo Indipendente di Valutazione
Massimo Tudini**



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

ANNUALITA' 2017

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 checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____
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 type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input 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 checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input 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 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%
Dirigenti di II fascia e assimilabili			<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%
Non dirigenti	95	95	<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%

D. Infrastruttura di supporto

Sistemi Informativi e Sistemi Informatici

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

4

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) _____
- una parte delle strutture periferiche:(specificare quali) _____

D.3. Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?

Automatica Manuale Nessuna

Sistema di contabilità generale

Sistema di contabilità analitica

X

Protocollo informatico

X

Service personale del Tesoro (SPT)

Sistema informatico di gestione del personale

X

Data base Servizio Tecnico Urbanistico

X

Data base Rilevamento danni da Fauna

X

Selvatica

D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?

Automatica Manuale Nessuna

Sistema informatico di Controllo strategico

S. Scientifico – gestione foreste

X

s. Giuridico- gestione contratti

X

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si X No	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si X No
(se si) 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	X	X
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	X Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	X Trasmissione telematica X Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banca/banche dati di archivio X 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.

E.1.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	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Consulenti e collaboratori	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Dirigenti	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Bandi di concorso	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Tipologia Procedimenti	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Bandi di gara e contratti	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input checked="" type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input checked="" type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	Responsabile della <u>Trasparenza</u>	
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> In modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

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	si	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	si	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	si	
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	si	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza	no	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	si	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	si	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	si	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	si	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	si	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	no	
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	

Firmato digitalmente da:TUDINI MASSIMO
Data:26/04/2018 15:21:39