



Camera di Commercio
Bergamo



Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni

Aprile 2018

Indice

1.	PRESENTAZIONE	4
2.	FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	5
2.1	PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	6
2.1.1	<i>Definizione di obiettivi, indicatori e target</i>	6
2.1.2	<i>Misurazione e valutazione della performance organizzativa</i>	8
2.2	PERFORMANCE INDIVIDUALE	8
2.2.1	<i>Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target</i>	9
2.2.2	<i>Misurazione e valutazione della performance individuale</i>	10
2.3	PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE	10
2.4	INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO	11
3.	IL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA	12
4.	INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI	12
5.	DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ	13
6.	COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	13
7.	MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV	14
8.	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA	15

1. PRESENTAZIONE

La presente Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni è stata redatta dallo scrivente Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.), prof. Eugenio Caperchione, nominato dalla Giunta camerale con provvedimento n. 108 del 27 settembre 2017. Fino a tale data l'incarico di O.I.V. dell'Ente è stato ricoperto dal dr. Alberto Arzuffi.

La relazione intende fornire alla Camera di Commercio di Bergamo un quadro complessivo sullo stato dei controlli in essere, verificando in particolare la fase del ciclo evolutivo nella quale si trova il sistema di gestione della performance, evidenziando da un lato i punti di forza da presidiare, dall'altro qualche punto di debolezza su cui intervenire per un miglioramento.

La sua stesura è ispirata ai principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato.

La presente relazione rappresenta un momento di verifica della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e delle indicazioni emanate dalla CIVIT/ANAC anche in virtù del ruolo di controllo di prima istanza relativamente alla conformità, appropriatezza ed effettività del ciclo della performance attribuito all'O.I.V. (art. 14 c. 4 lett. a) e g) D. Lgs. 150/2009 – delibere Civit 4/2012, 6/2013 e 23/2013). Nelle Camere di Commercio a tali disposizioni generali si affiancano le specifiche previsioni di Unioncamere, contenute nelle linee guida pubblicate nella sezione "Performance e Accountability" del sito istituzionale www.unioncamere.gov.it.

Ai fini dell'elaborazione della relazione l'O.I.V. è chiamato all'analisi dei singoli documenti previsti dal ciclo della performance e del funzionamento del sistema nella Camera di Commercio.

I principali documenti che costituiscono il ciclo della performance, pubblicati sul sito dell'Ente nella sezione Amministrazione trasparente, sono:

- Il sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP)
- Il Piano della performance 2017-2019
- Il Piano triennale di prevenzione della corruzione e il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2017-2019.

La presente relazione, comprensiva dell'allegato, è trasmessa al Presidente quale organo d'indirizzo politico-amministrativo della Camera di Commercio, al Segretario generale e per conoscenza al Responsabile della Trasparenza.

2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Nel corso del 2017 la Camera di Commercio di Bergamo ha applicato il “Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance” (SMVP) adottato con delibera di Giunta in data 12 gennaio 2012.

Il SMVP costituisce uno strumento necessario per la verifica del raggiungimento degli standard qualitativi ed economici dei servizi offerti dalla Camera, in particolare per accrescere il livello di soddisfazione degli stakeholder interni ed esterni.

La sua corretta impostazione è condizione indispensabile affinché l’architettura complessiva del sistema consenta all’Ente di misurare e valutare la performance organizzativa e individuale lungo tutto il ciclo della performance.

Il SMVP distingue due tipologie di *performance*:

- **Performance organizzativa**, che prende in considerazione i risultati prodotti dall’Ente camerale nel suo insieme e da sue singole articolazioni organizzative;
- **Performance individuale**, che prende in considerazione i contributi portati individualmente dai dipendenti in relazione agli obiettivi assegnati.

Il SMVP della performance è stato aggiornato con provvedimento di Giunta n. 117 del 10 ottobre 2017, allo scopo di renderlo conforme ai vigenti riferimenti normativi, principalmente rappresentati, oltre che dal D.Lgs. 150/2009, così come modificato dal D. Lgs. 74/2017, dal D.P.R. 105/2016, dalle linee guida Unioncamere per la gestione del ciclo della performance, dalle delibere CIVIT/ANAC del 2010 (nn. 88, 104, 111, 112 e 114) tese a recepire le modifiche organizzative e di programmazione intervenute, anche tenendo conto delle indicazioni di miglioramento emerse nel tempo. Nell’architettura del nuovo SMVP, secondo le disposizioni dell’art. 9 del Decreto citato, gli ambiti di misurazione della performance individuale dei dirigenti e del personale responsabile di un’unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità sono collegati agli indicatori di performance relativi all’ambito organizzativo di diretta responsabilità, al raggiungimento di specifici obiettivi individuali, alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate e alla capacità di valutazione dei propri collaboratori.

La valutazione del personale è invece collegata al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali, alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

Il Sistema potrà essere oggetto di revisione periodica, così come previsto dall'art. 3 c. 1 del D.Lgs. 150/2009, e di sviluppo, in modo tale da garantire nel tempo un adeguato livello di funzionalità. Esso troverà applicazione in relazione al ciclo della performance 2018, giacché sostituirà a partire dall'anno 2018 il precedente sistema di valutazione della dirigenza e del personale.

2.1 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La performance organizzativa viene misurata e valutata a vari livelli dell'organizzazione individuando:

- *Performance di Ente*, che riguarda la realizzazione degli obiettivi complessivi della Camera, nel quadro della sua *mission* e degli ambiti istituzionali di intervento
- *Performance delle aree dirigenziali e dei servizi*, che riguarda il contributo che ciascun ambito di responsabilità all'interno della Camera dà alla performance complessiva dell'Ente.

Al fine di fornire informazioni di sintesi omogenee e di facile interpretabilità, la performance è misurata come rapporto tra il risultato conseguito e il target atteso ed è espressa in percentuale.

Il processo di valutazione e misurazione della performance si articola nelle seguenti fasi:

- 1) Approvazione del Piano della Performance e individuazione degli indicatori di misurazione delle performance organizzative;
- 2) Monitoraggio degli obiettivi del Piano della performance;
- 3) Verifica intermedia;
- 4) Verifica del raggiungimento degli obiettivi a fine anno per l'erogazione del trattamento economico correlato.

Nell'applicazione del sistema di misurazione e valutazione delle performance a livello organizzativo nel corso del 2017 il monitoraggio è stato effettuato con cadenza semestrale.

L'O.I.V. precedentemente in carica ha attestato l'adeguatezza del monitoraggio posto in essere dalla CCIAA di Bergamo ed ha riscontrato l'affidabilità dei dati utilizzati mediante apposita verifica degli indicatori.

2.1.1 Definizione di obiettivi, indicatori e target

Per il 2017 la Camera, per descrivere e poi misurare la propria performance, ha optato per la rappresentazione secondo la metodologia della Balanced Scorecard, che definisce obiettivi misurabili su molteplici prospettive di performance (efficienza, customer satisfaction, modernizzazione, qualità delle relazioni con l'utenza) e colloca l'utente al centro della programmazione (customer satisfaction) e della rendicontazione (trasparenza e accountability).

Gli obiettivi sono stati coniugati con le scelte strategiche e il ruolo istituzionale della Camera, che ha focalizzato le proprie attività su alcuni obiettivi quali il miglioramento della qualità dei servizi anagrafici, la tutela del mercato e della concorrenza, la semplificazione del rapporto con gli utenti dei servizi, la competitività delle imprese (declinato nella creazione di impresa e nello start up, nella competitività del territorio e in quella internazionale), l'Istruzione e l'apprendimento permanente, l'efficienza e la trasparenza dei processi (declinato nella gestione trasparente dei procedimenti, nella valorizzazione delle professionalità e del patrimonio, nell'uso ottimale delle risorse economiche).

Per ciascuna prospettiva sono stati definiti obiettivi strategici e operativi corredati da uno o più indicatori significativi.

In particolare sono stati definiti 15 obiettivi strategici, assegnati a seconda dell'ambito di competenza al Segretario Generale e ai dirigenti responsabili delle relative aree.

Lo scrivente ritiene che il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance a livello organizzativo, adottato e utilizzato dalla CCIAA di Bergamo, sia conforme ai criteri minimi enunciati dalla delibera CIVIT/ANAC n. 89/2010. Gli obiettivi sono definiti in modo chiaro, come altrettanto chiara è la specificazione del loro legame con indicatori e target. La rilevazione della performance raggiunta avviene secondo la frequenza e le modalità stabilite per il monitoraggio mediante apposito cruscotto degli indicatori.

Per quanto concerne il grado di coerenza degli obiettivi formulati nel Piano della Performance a livello di Ente rispetto ai requisiti metodologici di cui all'art. 5 del D.Lgs. 150/2009 si rileva che la performance organizzativa è espressa in obiettivi strategici, coerenti con i documenti di pianificazione programmazione, resi misurabili da un sistema di indicatori (KPI) chiari, specifici, e riferiti al triennio coperto dal Piano della Performance.

Nel rispetto del principio di miglioramento continuo del sistema di misurazione e valutazione dell'Ente, che a sua volta garantisce l'evoluzione nel tempo dei livelli di performance raggiunti, si ritiene di segnalare alcune possibili aree di miglioramento relative alla definizione di obiettivi, indicatori e target, quali:

- Ampliare la multidimensionalità degli indicatori, in particolar modo individuando, dove possibile, indicatori di outcome;

- Integrare l'attività di misurazione e valutazione della performance con le risultanze derivanti dal monitoraggio dei processi in termini di costi ed efficienza;
- Aumentare gli step di monitoraggio in itinere dello stato di raggiungimento degli obiettivi.

2.1.2 Misurazione e valutazione della performance organizzativa

La CCIAA di Bergamo ha provveduto, per l'anno 2017, alla misurazione e valutazione della propria performance complessiva mediante un monitoraggio semestrale.

E' stato in particolare predisposto un cruscotto di indicatori che consente di evidenziare, per ciascuno dei tre esercizi considerati nel Piano della Performance, il peso, il valore target, il valore a consuntivo e la percentuale di realizzazione degli indicatori utilizzati per misurare il grado di attuazione di ogni obiettivo strategico.

In seguito alle analisi svolte dal precedente O.I.V. sui risultati di monitoraggio degli indicatori, la qualità dei dati utilizzati per la misurazione può essere considerata precisa e attendibile. I risultati a consuntivo saranno oggetto di analisi in funzione della validazione della Relazione sulla performance 2017 che si prevede di svolgere entro il prossimo mese di maggio.

Nel complesso l'indicata modalità di misurazione della performance organizzativa può essere considerata adeguata a soddisfare i bisogni informativi del Sistema della *performance*.

Si ritiene quindi che il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa si sia rivelato adeguato. In particolare, la definizione e l'assegnazione degli obiettivi rispetto ai diversi livelli organizzativi è chiara, ed altrettanto chiaramente la metodologia è illustrata nel Piano e nel Sistema della Performance. La tecnica del *cascading*¹ ha consentito di tradurre la *vision* camerale, a propria volta declinata in obiettivi strategici, attribuiti ai dirigenti, e questi ultimi in obiettivi operativi, attribuiti ai singoli Servizi/Uffici.

2.2 PERFORMANCE INDIVIDUALE

La misurazione e valutazione della performance individuale costituisce un livello di valutazione complementare a quello di valutazione della performance organizzativa.

La performance viene valutata per:

¹ Processo di sviluppo di *balanced scorecard* a tutti i livelli dell'organizzazione allineati con la *balanced scorecard* dell'organizzazione, secondo cui vengono tradotti i macro-obiettivi individuati per l'organizzazione nel suo complesso in obiettivi che abbiano un significato concreto per le unità organizzative che ne costituiscono la struttura.

- il Segretario Generale
- i Dirigenti;
- i titolari di Posizioni organizzative;
- le c.d. Alte professionalità
- i Dipendenti.

La misurazione e la valutazione della performance individuale interessa due ambiti di valutazione:

1) *Raggiungimento degli obiettivi di team*

Sono i risultati che le persone conseguono relativamente agli obiettivi di team assegnati. Tali obiettivi discendono direttamente agli obiettivi definiti nel Piano della Performance. La valutazione viene quindi espressa tramite un punteggio di sintesi all'interno di una scala che va da 1 a 5.

2) *Capacità, competenze e comportamenti organizzativi*

E' la valutazione dell'insieme di conoscenze, competenze, atteggiamenti, attitudini, qualità professionali e comportamenti che le persone sono in grado di mettere in gioco nello svolgimento dei processi operativi della Camera. La valutazione è espressa tramite un punteggio di sintesi all'interno di una scala che va da 1 a 5, autovalutata dal singolo individuo e quindi validata o modificata dal soggetto valutatore.

Il processo di misurazione e valutazione individuale prevede un'articolazione in tre fasi principali:

- Assegnazione degli obiettivi a inizio anno;
- Monitoraggio delle performance;
- Valutazione degli obiettivi a fine anno e comunicazione dei risultati.

2.2.1 Definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Come precedentemente indicato gli obiettivi strategici, mediante un processo a cascata, sono tradotti in obiettivi operativi, attribuiti alla dirigenza attraverso il Piano della performance.

Sono poi i dirigenti, nella loro autonomia gestionale, ad assegnare alle Posizioni organizzative, alle Alte professionalità e alle unità organizzative dotate di autonomia funzionale (Servizi/Uffici) il compito di raggiungere specifici obiettivi e di contribuire, più in generale, al perseguimento della performance dell'intero Ente.

Seguendo tale percorso si giunge alla valutazione della performance individuale, basata appunto sul raggiungimento dei predeterminati target in relazione agli indicatori definiti per ciascuna azione.

2.2.2 Misurazione e valutazione della performance individuale

Nel corso dell'anno il Segretario Generale e i dirigenti svolgono un'azione di monitoraggio relativamente alle prestazioni dei dipendenti.

Una volta terminato l'anno viene effettuata la valutazione individuale. I singoli individui procedono all'autovalutazione delle proprie competenze e capacità utilizzando apposite schede. L'autovalutazione è confermata o modificata dal valutatore con le seguenti modalità:

- La Giunta valuta il Segretario Generale;
- Il Segretario Generale valuta i dirigenti;
- I dirigenti valutano le Posizioni Organizzative, le Alte professionalità e il personale della propria area.

A seguito della valutazione viene restituito un feedback al valutato.

Per quanto sopra esposto il sottoscritto O.I.V. ritiene che l'indicata modalità di misurazione della performance individuale impostata dalla CCIAA di Bergamo sia adeguata alla ratio del D. Lgs. 150/2009. In particolare appaiono rispettati i principi fondamentali, ai fini dell'efficacia e dell'adeguatezza per la stessa procedura di valutazione, della condivisione e comunicazione ai diversi livelli organizzativi della suddetta metodologia, nonché del legame diretto tra processo di valutazione ed erogazione dell'incentivante.

Si specifica di non aver ricevuto notizia di eventuali procedure di conciliazione attivate presso l'ente camerale.

2.3 PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Il Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni risulta coerente con quanto disposto dal D. Lgs. 150/2009. Ciascuna attività prevista dal ciclo della Performance si sviluppa in un arco temporale ben definito ed è descritto sia nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance sia nel Piano della Performance.

Sul ruolo svolto dai soggetti coinvolti si precisa che nel 2017 l'organo di indirizzo politico-amministrativo (Giunta camerale) ha provveduto tempestivamente all'approvazione del Piano della Performance, ha preso visione del report di monitoraggio intermedio utilizzando i risultati per la riprogrammazione delle progettualità in sede di aggiornamento del preventivo e ha provveduto all'approvazione della valutazione del Segretario generale e della dirigenza su proposta dell'OIV, ai fini della retribuzione di risultato a chiusura del ciclo 2016.

Sempre nel 2017 il Segretario Generale e la dirigenza hanno provveduto alla valutazione del personale dell'area di propria competenza, con il supporto dei Responsabili di Servizio. Il personale ha collaborato all'attività di rilevazione dati, rispondendo con tempestività e precisione alle richieste del controllo di gestione. L'OIV ha costantemente supportato le attività necessarie alla predisposizione dei documenti previsti dal Ciclo della Performance. Ha inoltre validato la relazione sulla performance del 2016, controllato la chiarezza e completezza delle schede di monitoraggio e garantito il proprio supporto all'attività di valutazione della performance.

La Struttura Tecnica di Supporto, individuata nell'ambito dell'ufficio contabilità e bilancio, ha supportato l'O.I.V. in ciascuna delle attività richiamate. Nella Struttura operano due unità di personale con competenze prevalentemente economico-gestionali. Il costo annuale è sostanzialmente riconducibile al costo delle unità di personale dedicate, ancorché in modo non esclusivo, all'attività in oggetto. Sebbene non vi sia una formale istituzione della Struttura di supporto, la medesima può essere considerata adeguata in termini di numero e bilanciamento delle risorse necessarie.

Si giudica adeguato il grado di comunicazione e collaborazione tra i diversi soggetti coinvolti.

2.4 INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

Ai fini della pianificazione 2017 e del monitoraggio delle attività al 30 giugno, l'Ente ha utilizzato un sistema di fogli Excel, producendo poi un report sullo stato di avanzamento del Piano della performance. Per il ciclo 2018 ha valutato di passare a una nuova infrastruttura di supporto del processo, anche nel quadro delle priorità strategiche che prevedono lo sviluppo di un approccio trasversale nell'organizzazione per il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente. Il nuovo sistema consentirà un tempestivo monitoraggio delle performance in ottica BSC e la disponibilità di una reportistica articolata su molteplici livelli organizzativi.

L'attuazione del ciclo della performance si avvale inoltre del supporto del sistema ORACLE – EPM con cui vengono gestiti la contabilità generale ed il controllo di gestione.

I dati prodotti dal sistema informativo, così come le rielaborazioni predisposte internamente dagli uffici preposti, vengono utilizzati anche ai fini del controllo strategico.

3. IL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA

L'Amministrazione ha dato attuazione al Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017-2019 adottati con delibera della Giunta Camerale n. 30 del 23 febbraio 2017.

L'Ente ha provveduto all'implementazione della sezione "Amministrazione trasparente" sul sito istituzionale in base alle disposizioni previste dal D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, così come aggiornato dal D. Lgs. 25 maggio 2016, n. 97.

La realizzazione del Piano è avvenuta in modo coerente con la cronologia riportata nel Programma per la trasparenza e l'attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità, redatta in modo conforme ai contenuti della delibera ANAC n. 43/2016, è stata formulata dall'O.I.V. in data 5 aprile 2017.

Il Piano di prevenzione della corruzione evidenzia come il processo di contrasto alla corruzione coinvolga, a vari livelli, tutta l'organizzazione e in questo senso l'Ente ha posto in essere, attraverso il ciclo della performance, le azioni volte a garantire gli obiettivi di trasparenza e la certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO una serie di azioni volte alla mappatura dei processi, alla determinazione di standard di qualità e alle periodiche verifiche del mantenimento degli standard (cfr. par. 5).

4. INTEGRAZIONE CON IL CICLO DI BILANCIO E I SISTEMI DI CONTROLLI INTERNI

Lo scrivente OIV ritiene adeguate le soluzioni organizzative adottate dall'Ente per garantire l'integrazione e il coordinamento tra oggetti, tempi e contenuti dei diversi processi nonché la coerenza del sistema di misurazione e valutazione della performance, da un lato, con il ciclo della programmazione economico-finanziaria, il ciclo di bilancio e il sistema di controllo interno, dall'altro.

Il sistema ha dimostrato di poter essere di supporto al processo di feed-back svolto nella seconda parte dell'esercizio in sede di aggiornamento del preventivo e del budget direzionale e di poter adeguatamente accompagnare la ridefinizione di obiettivi e target ai vari livelli di programmazione.

La sequenza dei vari adempimenti inerenti la formazione del bilancio risulta coerente con il ciclo della performance in modo da consentire un'integrazione tra i medesimi cicli, e in particolare il collegamento tra la dimensione strategica e quella operativa attraverso un processo di pianificazione che parte dalla definizione di priorità, strategie e programmi pluriennali per concludersi con l'assegnazione a cascata a Segretario generale, Dirigenti, PO e Alte professionalità e Responsabili di Servizio, e infine a tutta la struttura, di una serie di obiettivi operativi definiti in sede di programmazione annuale e misurati attraverso

indicatori e target, con l'identificazione delle risorse necessarie alla loro realizzazione, tradotte nel Budget direzionale.

L'Ente effettua la misurazione dei costi dei processi, pubblicando il relativo report annuale sul sito nella sezione Amministrazione Trasparente.

5. DEFINIZIONE E GESTIONE DI STANDARD DI QUALITÀ

Con riguardo agli standard di qualità, per la definizione degli stessi l'Ente Camerale ha implementato il Piano della Performance inserendo specifici indicatori di monitoraggio riguardanti l'efficacia, l'efficienza, la tempestività e l'accessibilità dei servizi.

Semestralmente al Comitato Qualità dell'Ente è presentata una relazione riepilogativa dei risultati consuntivi per ogni servizio e di rispetto degli standard definiti.

A ottobre 2017 si è svolta la verifica ispettiva di rinnovo del certificato di qualità dell'Ente camerale, conclusasi positivamente con il rinnovo della certificazione.

6. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

L'OIV valuta positivamente le modalità di coinvolgimento degli stakeholder istituzionali, rappresentati nella Giunta Camerale che approva la pianificazione strategica dell'Ente rispondendo quindi alle esigenze del tessuto economico locale.

Come previsto sia nel Programma per la trasparenza sia nel Piano della Performance, ad aprile 2016 si è svolto presso la sede camerale un evento dedicato alla diffusione della cultura dell'integrità e dell'etica, la presentazione del progetto "La rete degli sportelli Riemergo delle Camere di commercio lombarde", iniziativa a sostegno dell'economia legale e per contrastare le infiltrazioni criminali.

Nel 2017, in coerenza con le attività programmate nel Piano della Performance, è stata realizzata una rilevazione presso le imprese, i professionisti, le Associazioni di categoria e la Pubblica Amministrazione per indagare l'immagine percepita dell'Ente, il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati e il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione.

L'Ente ha continuato a presidiare e sviluppare i canali di comunicazione, in particolare il menù del sito web è stato completamente rivisto e riorganizzato, la presenza della Camera di commercio sulle reti sociali (Facebook, Twitter, Google+) è stata consolidata (il numero dei follower su Facebook sfiora i 3.000).

Per quanto riguarda invece gli stakeholder interni, a gennaio 2017 si è conclusa, d'intesa con il precedente O.I.V., l'indagine sul benessere organizzativo, svoltasi in modalità aperta attraverso la richiesta di segnalare in modo non strutturato indicazioni e spunti di miglioramento.

7. MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELL'OIV

La presente Relazione è stata predisposta sulla base delle indicazioni della delibera CIVIT/ANAC n. 4/2012, recante le *“Linee guida relative alla redazione della Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni e sull’Attestazione degli obblighi relativi alla trasparenza e all’integrità”*, e successiva delibera n. 23/2013.

In particolare si è tenuto conto delle seguenti delibere:

- in tema di *“Sistema di misurazione e valutazione delle performance”*: nn. 89/2010, 104/2010, 114/2010 e 1/2012
- in tema di *“Piano della Performance”*: nn. 112/2010 e 1/2012;
- in tema *“Relazione sulla Performance”*: n. 5/2012;
- in tema di *“Programma triennale per la trasparenza e l’integrità”*: nn. 5/2010, 112/2012, 50/2013, 71/2013 e 77/2013;
- in tema di *“Standard di qualità e servizi”*: nn. 88/2010 e 3/2012.

Nel 2017 l'OIV ha esaminato il Piano della Performance 2017-2020 predisposto dall'Ente, rispetto al quale ha espresso un proprio parere di rispondenza a quanto previsto dalla normativa vigente.

Ha supportato il processo di valutazione e predisposto e validato la Relazione sulla Performance per l'anno 2016, assistito dalla Struttura Tecnica e dalla dirigenza.

Con riferimento alla Trasparenza e Integrità dei controlli interni, l'OIV ha condotto le attività di verifica necessarie alla valutazione del processo di attuazione del programma medesimo, svolgendo un monitoraggio sulla pubblicazione dei dati e delle informazioni obbligatorie nella sezione *“Amministrazione trasparente”* del sito istituzionale della Camera.

Le azioni legate alla Trasparenza sono state sottoposte a verifica circa la completezza del contenuto rispetto a quanto richiesto dalle delibere CIVIT/ANAC; in particolare è stata condotta una verifica sulla

pubblicazione dei dati al 31.3.2017, in seguito alla quale l'OIV ha attestato l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente.

L'efficacia del processo di monitoraggio svolto dall'OIV ha beneficiato dell'intensa e proficua collaborazione con l'Ente Camerale, in particolare con il Segretario Generale e con la Struttura Tecnica di Supporto, sia pure nel rispetto di principi di indipendenza e imparzialità.

La struttura tecnica ha periodicamente consegnato all'OIV tutta la documentazione necessaria a svolgere le proprie mansioni.

L'OIV ha quindi effettuato un monitoraggio lungo tutto il ciclo della performance svoltosi nel 2017, attraverso in particolare:

- riunioni periodiche con il vertice amministrativo e dirigenziale
- acquisizione e vaglio di documentazione
- analisi a campione dei dati relativi allo stato di avanzamento del Piano della performance al 30.6.2017
- verifica dell'attuazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

8. PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA

Tenuto conto di quanto complessivamente rilevato e riportato nei paragrafi precedenti si ritiene che il sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni implementato dalla Camera di Commercio di Bergamo sia, nel suo complesso, adeguato.

Permangono aspetti di miglioramento di alcune fasi del ciclo, rilevati e riportati al paragrafo 2.1.1.

Piacenza, 25 aprile 2018

prof. Eugenio Caperchione

(Sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.L.gs. n. 82/2005 e s.m.i.)