



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

VERBALE del 30/04/2019

In data 30/04/2019 si è riunito il CoCIV, Comitato di Controllo interno e di Valutazione composto dalla dott.ssa Emilia Gazzoni, dal dott. Gaetano Tufariello e dalla Dr.ssa Annalisa Doria, (quest'ultima assente), per l'approvazione della Relazione dell'Organismo Indipendente di valutazione (O.I.V) sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità della Giunta Regionale per l'anno 2018. Si rileva che la relazione è frutto del lavoro congiunto del Comitato, svolto anche nelle sedute del 04/04/2019, del 15/04/2019 e del 23/04/2019, alle quali erano presenti tutti e tre i componenti.

La relazione in allegato costituisce parte integrante del documento ed è stata elaborata dal CoCIV, in qualità di OIV, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 14 del Dec.Leg.vo n.150/2009 e ss.mm.ii., dalle Delibere CIVIT 4/2012, 6/2013, e 23/2013 e viste le linee guida del Dipartimento Funzione Pubblica n. 1 e 2/2017, rivolte ai Ministeri, che offrono opportune indicazioni metodologiche per tutte le Pubbliche Amministrazioni.

Ai fini dell'elaborazione della Relazione, il CoCIV della Regione Marche ha esaminato la documentazione predisposta dalla S.T.P. con il supporto delle strutture competenti, ed in particolare il questionario relativo alle principali informazioni di cui all'allegato alla Delibera CIVIT 23/2013. Nel corso del colloquio intercorso il 4 aprile 2019 e poi ancora il 15/04/2019 con la S.T.P. il CoCIV ha potuto approfondire ulteriormente alcuni aspetti relativi alle informazioni fornite.

Tutto ciò premesso il Comitato approva a maggioranza la relazione in oggetto.

La presente relazione è inviata all'Organo di indirizzo politico-amministrativo, è redatta in formato aperto e sarà pubblicata sul sito istituzionale dell'amministrazione, nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Letto, approvato e sottoscritto

Dr.ssa Emilia Gazzoni

Dott. Gaetano Tufariello



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

Relazione dell'Organismo Indipendente di valutazione (O.I.V) sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni (art. 14 c.4 lettera a) e g} del D.Lgs.vo 150/2009} della Regione Marche – Giunta regionale - Anno 2018

Nel delineare in premessa il quadro di riferimento si evidenzia che la Regione Marche, fin dall'introduzione del Decreto n.150/2009, ha fatto la scelta di adeguare il proprio ordinamento alla nuova normativa nazionale, procedendo all'emanazione della Legge Regionale n.22 del 28/12/2010 "Disposizioni regionali in materia di organizzazione e valutazione del personale, in adeguamento al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sull'ottimizzazione della produttività, l'efficienza e la trasparenza della pubblica amministrazione". Da diversi anni dunque la Giunta regionale ha avviato il ciclo della performance, procedendo via via a tarare gli strumenti ed i meccanismi introdotti dalla riforma.

La legge n.22/2010 in particolare disciplina all'art. 3 l'Organismo indipendente di valutazione della performance, prevedendo al comma 1: "Allo scopo di sovrintendere al funzionamento complessivo del sistema di valutazione, dei controlli interni, della trasparenza e dell'integrità, il comitato di controllo interno e valutazione (Cociv) di cui dell'articolo 18 della l.r. 20/2001 svolge le funzioni dell'organismo indipendente di valutazione della performance di cui all'art. 14 del d.lgs. 150/2009". Il Cociv attualmente in carica è stato nominato con Delibera n.830 del 17 luglio 2017, al fine di svolgere le funzioni di OIV nei confronti sia della Giunta regionale che delle Agenzie e degli Enti da esso dipendenti.

La presente relazione è redatta ai sensi dell'art.14, comma 4 lettera a) del D.Lgs. 150/2009, riformato dal Decreto n.74 del 25 maggio 2017, che prevede che l'OIV "monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi". In conformità al dettato normativo, essa mira in particolare a descrivere in maniera esaustiva ed allo stesso tempo sintetica il funzionamento del Sistema attuato presso la Giunta Regionale, evidenziandone criticità e punti di forza, nell'ottica di garantire un processo di sviluppo e miglioramento continuo.

Come previsto dalla Delibera CIVIT n.4/2012 viene redatta secondo i principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, evidenza e tracciabilità, nonché di verificabilità dei contenuti e dell'approccio utilizzato. La stesura del testo ha preso inoltre come riferimento la Delibera CIVIT n. 23/2013, nonché le recenti Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica – Ufficio per la valutazione della performance: Linee Guida n. 1, di giugno 2017, sul "Piano della performance – Ministeri" e n. 2 del dicembre 2017 "Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance dei Ministeri". Si precisa che tali linee guida, seppur siano rivolte ai Ministeri, offrono indicazioni metodologiche di carattere generale che si ritengono utili ed applicabili fin d'ora anche alle altre Pubbliche Amministrazioni, fra le quali l'Amministrazione regionale. Tali indicazioni sono state elaborate alla luce



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

dell'esperienza fatta in questi anni di avvio e consolidamento dei sistemi della performance, evidenziandone limiti ed opportunità. Si osserva ancora che il processo di riforma, avviato con la Legge Madia, pur mantenendo confermato nel suo impianto originario il Decreto 150/2009, ha tuttavia previsto importanti novità, che l'Amministrazione regionale dovrà attentamente valutare, anche ed in occasione dell'aggiornamento dell'attuale Sistema di valutazione della Performance, approvato con D.G.R. n. 1232 del 01/08/2012.

La successiva trattazione considera i seguenti ambiti tematici:

- 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 di monitoraggio dell'OIV.

Il periodo preso a riferimento è quello del ciclo della performance dell'anno 2018, pur considerando allo stesso tempo le principali dinamiche e criticità che si possono osservare alla data odierna e che si riferiscono al ciclo della performance avviatosi nel 2019.

La redazione della presente relazione è stata supportata dalla Struttura Tecnica Permanente, di cui all'art. 14 c. 9 del D.Lgs. 150/2009 e ss.mm.ii.

A) Performance organizzativa

A.1 Avvio ciclo della performance – Assegnazione obiettivi anno 2018

La Giunta Regionale ha approvato il Piano della Performance 2018-2020 con DGR n.102 del 05/02/2018, mediante un percorso partecipativo con le strutture regionali, con il parere favorevole del Comitato di direzione di cui all'art. 8 della L.R. n. 20/2001, (seduta del 2 febbraio 2018). Il Piano, in seguito a successivo monitoraggio, è stato aggiornato, con DGR n. 1559 del 19/11/2018.

Come nota metodologica, riguardo a tale aggiornamento, (avvenuto nel 2018 ed anche nell'anno precedente con il Piano 2017-2019), l'OIV, prendendo atto delle motivazioni che l'Amministrazione ha evidenziato sull'opportunità di procedere in tal senso, rileva l'anomalia nelle tempistiche di aggiornamento di un documento programmatico, e porta all'attenzione dell'Amministrazione la nuova modalità introdotta dall'art.4 del Decreto n.74/2017 "Modifiche all'articolo 6 del decreto n. 150 del 2009", laddove afferma che "Le variazioni, verificatesi durante l'esercizio, degli obiettivi e degli indicatori della performance organizzativa e individuale sono inserite nella relazione sulla performance e vengono valutate dall'OIV ai fini della validazione di cui all'articolo 14, comma 4, lettera C)". Coniuntamente si considera quanto previsto dalla DGR Marche n.1232/2012, sopra citata,



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

per la quale “Gli esiti della sessione di reporting sono utili per la verifica di eventuali necessità di ridefinizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target. La ridefinizione è effettuata con le stesse modalità della definizione”, ovvero con Deliberazione di Giunta regionale, che potrebbe avvenire in alternativa ad una ri-edizione del Piano sulla base della documentazione di reporting infrannuale.

Si evidenzia che il Piano della Performance 2018-2020 ha preso le mosse dal quadro strategico generale, riferito alle priorità di medio-lungo periodo e definito dal mandato politico, che è stato formalizzato nel “Programma di Governo”. Tali documenti programmatici sono coordinati con il Documento di Economia e Finanza Regionale (DEFR) 2018/2020 delle Marche, approvato con Deliberazione dell’Assemblea legislativa n.62 del 17/10/2017 ed aggiornato con Del. n. 66 del 22/12/2017, ed il Bilancio di Previsione 2018/2020, approvato con L.R. n. 40 del 29/12/2017, garantendo l’integrazione tra i cicli della performance, del bilancio e della programmazione strategica.

La definizione degli obiettivi annuali è avvenuta correttamente in base al sistema delineato dalla DGR 1232 dell’01/08/2012, con l’assegnazione alle strutture della Giunta regionale, oltreché ai Direttori delle Agenzie ed Enti strumentali, di obiettivi specifici e trasversali. Gli obiettivi sono stati definiti con indicatori e valori target.

Due tipologie di obiettivi sono stati ritenuti particolarmente impattanti per l’Amministrazione regionale, quelli relativi all’utilizzo dei fondi europei e quelli connessi al sisma 2016, così come risulta dalla pesatura loro assegnata e riportata nella tabella sottostante (estratta dal Piano della Performance 2018-2020).

OBIETTIVI UE	OBIETTIVI SISMA	OBIETTIVI TRASVERSALI DI FUNZIONAMENTO	OBIETTIVI OPERATIVI
Obiettivi operativi Obiettivi di monitoraggio Obiettivi di certificazione	Obiettivi operativi Obiettivi di monitoraggio finanziario e fisico - procedurale	Obiettivi di trasparenza Obiettivi di prevenzione della corruzione Obiettivi di miglioramento organizzativo	Obiettivi assegnati con riferimento alle strategie regionali
Peso complessivo 40%	Peso complessivo 40%	Peso complessivo 10%	Peso complessivo 10%

Il Cociv rileva elementi di criticità per alcuni obiettivi ed indicatori, assegnati in particolare a strutture o a singoli Dirigenti non aventi obiettivi Sisma e/o di Fondi UE, riconducibili al carattere poco sfidante, ovvero di attività ordinaria, “adempimentale”, dell’obiettivo stesso,



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

seppur evidenziando allo stesso tempo che la numerosità di tali casi è limitata. L'OIV raccomanda una maggior attenzione in tal senso al fine di superare tale criticità.

Come secondo elemento di attenzione, già portato a conoscenza dell'Amministrazione, si rileva, seppur come prassi più diffusa nel passato e che ad oggi si sta gradualmente superando, l'attribuzione talora al Dirigente di Servizio di obiettivi individuati in termini di "media" degli obiettivi dei Dirigenti di posizione ad esso afferenti. Da un punto di vista metodologico l'OIV evidenzia che tale prassi valorizza unicamente la capacità di coordinamento del Dirigente di Servizio sui suoi collaboratori, valutabile d'altronde nell'ambito delle competenze, e considera parzialmente il suo operato; in tal senso ha invitato l'Amministrazione ad operare con l'assegnazione di obiettivi propri e specifici, allineati alle priorità strategiche, valorizzando il contributo al perseguimento di tali priorità da parte del Dirigente di Servizio.

Come ulteriore area di miglioramento si segnala, in linea con quanto evidenziato nel documento "Linee guida n.1 Piano della Performance - Ministeri" del Dipartimento della Funzione Pubblica, l'opportunità d'inserire nella rappresentazione del Piano ed in specifico dei singoli obiettivi, non solo i valori target annuali ma quelli relativi al triennio di riferimento della programmazione, nonché, laddove esistente, il valore di partenza (baseline) al fine di aumentare la comprensibilità e la significatività del documento programmatico.

Riguardo agli indicatori d'impatto (outcome), particolarmente significativi in quanto misurano l'effetto generato da una politica o da un servizio sui destinatari nel medio-lungo termine, si evidenziano le difficoltà della loro misurazione, sia a causa della distanza temporale tra l'azione dell'amministrazione e la generazione dell'effetto, sia a causa del parziale controllo dello stesso per le interazioni da parte di altri soggetti o di variabili esterne. Ciò nonostante l'OIV auspica una riflessione politico-strategica al fine di meglio collegare gli obiettivi e le finalità di una policy ad effetti che vadano oltre i risultati attesi definiti in termini di output. In sintesi, viene richiesta all'Amministrazione una maggior attenzione nell'interpretare le proprie policy nelle dimensioni di performance misurate attraverso indicatori di outcome e relativi valori target.

L'OIV ricorda l'opportunità di rendere per quanto possibile omogenea la numerosità degli obiettivi assegnati ai diversi servizi, e di limitarne il numero nell'ottica di focalizzare l'azione su quelli prioritari.

Si segnala l'avvio del ciclo della performance per l'anno 2019; il Piano della performance 2019 – 2021 in particolare è stato deliberato con DGR n. 413 dell'08/04/2019.

A.2 Monitoraggio in corso d'anno e valutazione finale

La fase del monitoraggio intermedio è avvenuta nel corso del 2018 secondo il sistema delineato nella DGR 1232/2012, già richiamato in precedenza, secondo il quale "Gli obiettivi, gli indicatori ed i target sono verificati nell'ambito delle sessioni di reporting, di norma effettuate con cadenza semestrale. Gli esiti della sessione di reporting sono utili per la verifica di eventuali necessità di ridefinizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target. La



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

ridefinizione è effettuata con le stesse modalità della definizione". A tal fine le strutture della Giunta hanno trasmesso, nella prima metà di settembre, alla P.F. Performance e Sistema Statistico i verbali delle sessioni di reporting. Tale documentazione è stata sottoposta all'esame dell'OIV da parte della S.T.P. per il parere ed il supporto metodologico inerente le modifiche sostanziali e rilevanti avanzate dalle strutture. Le modifiche riguardavano in taluni casi modifiche organizzative alle strutture regionali deliberate in corso d'anno, in altri casi il verificarsi di eventi non prevedibili al momento dell'approvazione del Piano, oppure decisioni di soggetti esterni all'azione delle strutture regionali.

I lavori di valutazione degli obiettivi 2017 si sono conclusi nel corso del 2018, secondo quanto riportato nella Relazione sulla Performance 2017. Per quanto riguarda le proprie osservazioni e le aree di miglioramento evidenziate dall'OIV si fa rinvio al documento di validazione della relazione, pubblicato nella Sezione Trasparenza. Riguardo alla valutazione degli obiettivi 2018 si rende noto che la P.F. Performance e Sistema Statistico, con nota n. 16252166 del 18/03/2019, ha chiesto la predisposizione delle schede di consuntivo a tutti i Dirigenti delle Strutture della Giunta e dell'ARS, da inviare entro il 29 marzo 2019. Le relazioni e le schede di riferimento saranno prese in esame dall'OIV.

B) Performance individuale

Come previsto dalla DGR n.1232/2012, che nel 2018 non è stata oggetto di revisione, la valutazione complessiva dei Dirigenti si esprime nell'area degli obiettivi e delle competenze, prevedendo in particolare una ponderazione del 60% per il raggiungimento degli obiettivi e del 40% per l'area delle competenze. Il sistema prevede cinque tipi di competenze: competenza manageriale, organizzativa, tecnico-professionale, relazionale, capacità di valutazione dei propri collaboratori, anche attraverso la differenziazione nelle valutazioni.

Nel 2018 gli obiettivi sono stati attribuiti a tutti i Dirigenti di Servizio e di P.F. La Giunta Regionale, con deliberazione n. 102 del 05/02/2018, ha definito, su proposta del Segretario Generale e previo parere del Comitato di Direzione, per ciascuna struttura dirigenziale gli obiettivi da raggiungere misurati dai relativi indicatori e target; allo stesso tempo sono state definiti i pesi associati a ciascun obiettivo (n.12 Dirigenti di struttura apicale e n. 44 Dirigenti di P.F.). Il processo di valutazione 2018 della dirigenza è tutt'ora in corso.

Per quanto riguarda il comparto il sistema di valutazione si basa su una "quota A", che dipende dallo svolgimento di una serie di attività assegnate, (pesatura 50%), e dalla valutazione di capacità possedute, (pesatura 50%), ed alla quale è attribuito un peso complessivo del 54%, e su una "quota B", legata ad obiettivi di gruppo, con pesatura pari al rimanente 46%. Il processo di valutazione del comparto è concluso. Dai dati trasmessi dalla struttura competente emerge che il personale valutato nell'ambito della Giunta Regionale nel 2018 è stato pari a n.1.900 unità, (compresi i dipendenti a tempo indeterminato, determinato, in comando, in distacco ed il personale delle Segreterie politiche).

Relativamente alla distribuzione per classi di punteggio finale il punteggio varia secondo un range che va da 0 a 120 punti, suddivisi nelle sei classi "Eccellenza assoluta, eccellente,



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

buono, discreto, sufficiente e insufficiente" (DGR 1232/12). Per la classe insufficiente non è prevista remunerazione.

Con riferimento alle classi di valutazione emerge che nel 2018 quasi il 96% dei dipendenti del comparto ha ottenuto (per la sola quota A, che prevede punteggio) una valutazione eccellente o superiore (n. 2.006 in valore assoluto); n. 81 dipendenti si sono collocati nella classe intermedia e n. 6 sono risultati insufficienti, (la valutazione non è stata predisposta per coloro che sono risultati in servizio per meno di 60 giorni).

L'OIV rileva, dai risultati presentati, una scarsa differenziazione nelle valutazioni, ed invita i soggetti preposti a considerare, sia in fase di programmazione e assegnazione degli obiettivi che di valutazione successiva, tale criticità. Si rileva che ad oggi risulta distribuita in acconti la sola quota B del fondo destinato alla premialità dei dipendenti del comparto, pari a circa 1,8 milioni; resta da distribuire la quota A pari ad ulteriori 2,2 milioni di Euro.

Riguardo alle procedure di conciliazione si rileva che ad oggi non sono state avanzate richieste d'intervento.

C) Struttura Tecnica Permanente:

Con decreto del Segretario Generale n.26 del 11/10/2017 si è provveduto a formalizzare la Struttura Tecnica Permanente, peraltro già operante presso la Giunta.

La Struttura è adeguata per i compiti ed i volumi di attività da espletare presso la Giunta. Allo stesso tempo si rileva la necessità di meglio definirne il perimetro d'azione nelle attività di coordinamento e supporto rispetto al ciclo della Performance avviato presso le Agenzie e gli Enti Dipendenti, i quali, seppur in maniera difforme, scontano talora carenze di competenze professionali. In tal senso l'OIV raccomanda un lavoro di supporto e accompagnamento da parte della suddetta STP, in tale fase transitoria.

D) Infrastruttura di supporto

Il modello di controllo di gestione, introdotto con DGR n. 889/2006 si basa su un sistema "a rete", che prevede la presenza di personale afferente ad un Servizio centrale, posto in staff al Segretario Generale, che coordina e supporta una rete di referenti collocati presso ciascuna struttura, in media due per Servizio, i quali operano per i rispettivi dirigenti nello svolgimento delle attività di controllo. A supporto dello stesso è impiegato il software gestionale SIMOVE² ove vengono inseriti gli obiettivi e registrati i dati per il monitoraggio e la rendicontazione degli stessi; esso è alimentato manualmente dai singoli referenti.

La Regione Marche, in ottemperanza al Decreto Legislativo n. 118/2011 e s.m.i., art.3, comma 12, a partire dall'esercizio 2016 ha affiancato alla contabilità finanziaria, quella economico - patrimoniale ai fini conoscitivi. Inoltre, ai sensi dell'art.11 bis) e dell'allegato 4/4, a partire dall'esercizio 2017 ha provveduto alla redazione del bilancio economico-patrimoniale consolidato con i propri enti strumentali e le società controllate e partecipate,



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

entro la scadenza annuale prevista del 30 settembre. Riguardo al sistema di contabilità analitica, ad oggi non ancora esistente, l'OIV ha chiesto approfondimenti all'Amministrazione, dalla quale è emerso che è stato sperimentato un primo collegamento logico tra i dati della contabilità finanziaria e gli obiettivi prioritari del Governo regionale. In particolare, è stato effettuato il raccordo tra gli obiettivi programmatici (priorità) del Governo regionale (dedotti dal Programma di Governo per la legislatura 2015-2020) e la classificazione delle spese in Missioni e Programmi prevista dal D.Lgs. n. 118/2011. Dall'anno 2019, inoltre, il suddetto collegamento è stato ampliato fino a ricomprendere le macro-aree del Patto per la ricostruzione e lo sviluppo (di cui alle DD.G.R. n. 1681/2018 e n. 292/2019).

La Regione Marche si sta dotando di strumenti che costituiscono la base per passare ad un ulteriore livello di analisi finalizzato a porre in relazione i costi di funzionamento con i centri di costo e di responsabilità. Riguardo le tempistiche del percorso è stato segnalato che si è deciso, anche per ragioni di opportunità nella confrontabilità e omogeneità dei dati fra Regioni, di procedere tramite un lavoro comune agli altri Enti.

Come già rilevato l'OIV raccomanda l'avvio dell'integrazione con l'informativa economico-finanziaria, al fine di garantire il necessario collegamento fra gli obiettivi di performance e risorse-finanziarie ad essi connessi, nonché le valutazioni inerenti l'andamento economico per servizio e le condizioni di efficienza nell'utilizzo delle risorse da parte delle diverse strutture organizzative.

E) Adempimenti sulla Trasparenza 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

La Giunta regionale ha approvato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e di Trasparenza 2018-2020 con propria delibera n. 30 del 22/01/2018. Con riferimento alle attività connesse alla gestione del Piano della Trasparenza si rileva che, ove possibile, sono stati eliminati i passaggi relativi alla trasmissione dei dati dal detentore/generatore al responsabile della pubblicazione. L'inserimento delle informazioni nel sito di "Amministrazione trasparente" è generalmente manuale, solo in alcuni casi è prevista l'estrazione dei dati attraverso una procedura automatizzata. Ogni dirigente di struttura è responsabile del ciclo di raccolta, invio e, ove previsto dal RPCT, della pubblicazione dei dati di propria competenza. La supervisione è affidata al RPC e al responsabile della Trasparenza, che in Regione Marche coincidono, nonché al suo staff.

La Regione Marche dispone di un sistema completo di rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente" e di meccanismi di ascolto delle esigenze degli stakeholders che, peraltro, sono a disposizione anche nelle apposite sotto-sezioni del sito di amministrazione trasparente.

L'attività di comunicazione istituzionale con gli utenti esterni è stata realizzata anche attraverso l'organizzazione, in collaborazione con altri Enti ed Agenzie Regionali, di una Giornata della Trasparenza che si è tenuta il 6 luglio 2018.



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale
Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

F) Definizione e gestione degli standard di qualità

Nel corso del 2017, come previsto nel Piano della Performance, le strutture regionali hanno definito standard di qualità selezionando un servizio erogato per ciascuna Struttura. Ciò è avvenuto nell'ambito di un percorso che ha portato l'anno successivo, tra gli obiettivi del 2018, alla definizione degli standard di qualità per tutti i servizi esterni erogati all'utenza da ciascuna Struttura. Contestualmente è stato avviato un percorso di miglioramento dei collegamenti informatici inerenti le misurazioni per il controllo della qualità erogata, nonché per la gestione dei reclami e delle procedure di indennizzo, ed infine per l'eventuale revisione degli standard già definiti. Questo processo, come previsto nel Piano della Performance 2018 - 2020 ed illustrato nel documento guida pubblicato nel sito della Regione in "Amministrazione trasparente", proseguirà nel 2019 con la realizzazione di uno strumento per attuare l'ascolto attivo dell'utenza e la sperimentazione di un prototipo di *customer satisfaction* su un servizio erogato.

G) Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

Nell'ambito di un percorso di crescita dell'organizzazione nell'azione amministrativa posta in essere, anche attraverso gli strumenti previsti dal Sistema di misurazione e valutazione, che andrà necessariamente aggiornato e meglio raccordato alla normativa vigente, si segnala che a partire dall'anno 2016 sono stati introdotti obiettivi trasversali a tutte le strutture, al fine di garantire un aumento complessivo ed omogeneo nelle condizioni di efficienza operativa e di efficacia non solo nelle dimensioni di output ma anche di outcome verso l'utente esterno. L'esperienza è giudicata positiva, anche alla luce dei risultati già ottenuti, ad esempio quello della digitalizzazione e di una maggior trasparenza, anche nell'erogazione dei servizi agli utenti finali, attraverso la specificazione di apposite carte dei servizi.

Inoltre nel 2018 è stata posta maggior attenzione ed affinamento nell'assegnazione alle diverse Strutture degli obiettivi trasversali, escludendo la necessità di "sterilizzare" taluni obiettivi trasversali, in quanto non applicabili a determinate strutture per cause oggettive e tecniche, utilizzata invece nell'anno precedente.

Per il 2018 è stato meglio definito il raccordo con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, assegnando ai dirigenti obiettivi specificatamente connessi con la riduzione del rischio corruttivo, nell'ambito di un percorso di rilevazione, valutazione ed attuazione di un programma di azioni corruttive.

Gli obiettivi trasversali, volti all'efficientamento dell'azione amministrativa e ad una maggior efficacia, nell'ottica dell'innalzamento del livello dei servizi offerti alla collettività hanno riguardato due aree tematiche:



REGIONE MARCHE

Giunta Regionale

Comitato di Controllo Interno e di Valutazione

- trasparenza e anticorruzione, con il potenziamento delle misure di prevenzione della corruzione ed il consolidamento delle azioni della trasparenza tra cui l'adozione di Carte dei servizi da parte di tutte le strutture regionali soggette.;
- miglioramento organizzativo con l'attuazione dei relativi Piani, in itinere per l'anno 2019.

Sono stati altresì inseriti obiettivi comuni a più strutture, rivolti prevalentemente alla ricostruzione, rilancio e sostenibilità del territorio ed alla certificazione delle somme spese a valere sui fondi strutturali comunitari

Il peso loro assegnato, come evidenziato, è espressivo della volontà della Giunta di garantire priorità strategica alla soluzione delle problematiche legate al Sisma ed al finanziamento della progettualità regionale, con risorse del bilancio europeo.

H) Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

L'OIV ha svolto le proprie attività di verifica principalmente attraverso le seguenti modalità:

- partecipazione alle sedute collegiali presso la Regione Marche, le quali hanno avuto cadenza mediamente quindicinale, e sono state svolte alla presenza e con il supporto della STP. Inoltre, a seconda degli adempimenti da attuare, è avvenuto l'incontro con i Dirigenti ed i Referenti di volta in volta competenti.
- Attività svolta presso il proprio domicilio professionale, di analisi dei documenti inviati dalla Segreteria, dagli altri componenti della STP, nonché dai Dirigenti Regionali e stesura di relazioni.
- Partecipazione a riunioni e incontri presso la Regione Marche, laddove richiesto e ritenuto opportuno.

L'OIV esprime un giudizio positivo sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni della Regione Marche, apprezzandone i miglioramenti effettuati. Allo stesso tempo fornisce all'Amministrazione una serie di osservazioni e di raccomandazioni, secondo quanto dettagliatamente descritto nei paragrafi precedenti, ai quali si fa rinvio.

Le schede di cui agli allegati della delibera CIVIT n.23/2013, a supporto della presente relazione, sono agli atti presso la Segreteria COCIV della Regione Marche.