



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

ENTE PARCO NAZIONALE DEL GARGANO

RELAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITÀ DEI CONTROLLI INTERNI - 2016

(art. 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009)

A cura dell'Organismo Indipendente di Valutazione
della performance (OIV) monocratico

Vito Felice Uricchio

1 maggio 2018

Indice

1. PREMESSA	3
2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	5
A. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	5
B. PERFORMANCE INDIVIDUALE	8
C. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE	10
D. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO.....	11
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	12
F. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	15
G. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE.....	15
H. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV	16

1. Premessa

Nell'ambito del contesto attuativo del decreto legislativo n. 150/2009, l'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV), considerate le funzioni di promozione, garanzia e verifica dell'applicazione e del funzionamento complessivo del nuovo sistema assegnategli dalla normativa, ha proseguito la propria opera di divulgazione dei principi cui attenersi nell'espletamento degli adempimenti richiesti, di supporto tecnico e raccordo delle varie strutture interessate, di verifica delle linee attuative sviluppate.

Nella presente Relazione, viene fornito un quadro d'assieme delle principali tappe del percorso raggiunte, dei risultati ottenuti e delle problematiche ancora in atto, nonché degli obiettivi cui, in prospettiva, occorrerà orientare l'azione per perfezionare il sistema complessivo della performance ed accrescere ulteriormente la visibilità dei servizi resi.

L'attività descritta nella presente relazione riferisce sul funzionamento complessivo della valutazione della Performance e dello stato di attuazione del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell'Ente Parco Nazionale del Gargano.

Il presente documento è stato redatto in coerenza con i contenuti della Delibera n.23/2013 recante "*Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e alla Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a) del D.Lgs. n. 150/2009*" e degli aggiornamenti introdotti con il DPR 9 maggio 2016, n. 105 recante "*Regolamento di disciplina delle funzioni del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri in materia di misurazione e valutazione della performance delle pubbliche amministrazioni*", ed è volto a favorire un graduale processo di miglioramento nell'ambito dell'Ente in tema di Sistema di valutazione, Trasparenza e integrità dei controlli interni, al fine di superare eventuali criticità e suggerire l'applicazione di metodologie che consentano di predisporre la base per valutazioni di efficienza e di economicità nell'erogazione di risorse pubbliche. Inoltre si ricorda che, il ruolo dell'OIV è quello di garantire sia la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, sia l'applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dalla CiVIT/A.N.AC./D.F.P., ispirandosi a principi di indipendenza ed imparzialità.

In aggiunta, sebbene non direttamente applicabili, sono state utilizzate come indirizzo di orientamento le "*Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance*" N. 2 del Dicembre 2017 redatte a cura della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica - Ufficio per la valutazione della performance.

In particolare occorre evidenziare che nell'annualità 2016, in continuità con quanto avviato nel 2014 e realizzato nel 2015, si sono ulteriormente consolidate le attività di prassi svolte negli anni precedenti, coinvolgendo il personale dipendente nelle stesse fasi di riscontro rispetto al nuovo *Piano della Performance 2016-2018*

approvato con Deliberazione n.14 del 29/11/2016 del Consiglio Direttivo dell'Ente Parco Nazionale del Gargano.

In coerenza con gli strumenti di pianificazione dell'Ente, anche in tema di trasparenza sono stati compiuti con profitto sforzi per informatizzare le numerose procedure e per porre in essere gli adempimenti funzionali alla trasparenza, assicurando la pubblicazione ed il costante aggiornamento di numerose informazioni sul portale dell'Ente Nazionale Parco del Gargano – Sezione “Amministrazione Trasparente”.

Come previsto dall'art. 14, comma 4, lett. a) del d. lgs. n. 150 del 2009, con la presente Relazione l'OIV riferisce sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell'Ente Parco Nazionale del Gargano per l'anno 2015, mettendone in risalto le principali evidenze e criticità.

Nell'ambito del presente documento si è cercato di focalizzare l'attenzione sugli elementi di seguito indicati:

- 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.

2. FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

A. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Nel corso dell'annualità 2016 è stata proseguita l'attività di valutazione della performance organizzativa, avviata nel 2013 sulla fase sulla scorta degli obiettivi ed indicatori individuati nel Piano di Performance 2016-2018. Il Piano Triennale della Performance (PdP) come accennato nel precedente paragrafo è stato adottato con Deliberazione del Consiglio Direttivo n.14 del 29/11/2016 ed esplicita gli obiettivi, gli indicatori ed i target, su cui si basa la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance, indicando gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione e gli obiettivi assegnati al direttore ed i relativi indicatori.

In tale ambito vengono identificate le condizioni finalizzate a garantire che il perseguimento delle strategie, lo svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi avvenga in condizioni ottimali; a tal fine, il Sistema è strutturato in modo da contemplare una valutazione ex ante ed ex post sui seguenti fondamentali parametri:

- a) se l'Amministrazione è in grado effettivamente di raggiungere i propri obiettivi, garantendo un utilizzo equilibrato delle risorse, lo sviluppo delle competenze e dell'organizzazione, il miglioramento delle relazioni con interlocutori e portatori di interesse (stakeholder);
- b) se i processi interni di supporto – i quali rendono possibile il funzionamento dell'Amministrazione – raggiungono adeguati livelli di efficienza ed efficacia.

Il PdP 2016-18, in coerenza con le attività istituzionali svolte dal PNG considera le seguenti Aree strategiche:

- ⇒ A) Conservazione del patrimonio naturale.
- ⇒ B) Gestione del patrimonio storico-culturale e delle tradizioni.
- ⇒ C) Sistema dell'accessibilità e dell'integrazione.
- ⇒ D) Fruizione del Parco e delle sue risorse.
- ⇒ E) Agricoltura, foreste e pesca.
- ⇒ F) Gestione delle pressioni insediative e controllo dei fattori inquinanti.
- ⇒ G) Valorizzazione e qualificazione delle risorse umane.
- ⇒ H) Attività amministrativo contabili.

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) valuta positivamente l'attuazione del processo di misurazione attualmente in corso con un'importante attenzione

all'identificazione degli obiettivi, agli indicatori ed ai target e con un partecipe coinvolgimento del personale dipendente.

Con la finalità di orientare al meglio le azioni di valutazione risulta necessario individuare anticipatamente e per ogni area strategica il *cascading* tra obiettivi strategici ed operativi, così come il collegamento tra gli obiettivi strategici e quelli che vengono definiti come “*indicatori di outcome*”, nonostante persista la problematica della difficile identificazione e qualificazione di tali indicatori.

Si ricorda, inoltre, che il Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'EPNG ha recepito le indicazioni ed i criteri minimi enunciati nella delibera CiVIT n. 89/2010 che sono stati fatti propri ed applicati sia nella definizione del Piano della Performance che nella successiva metodologia seguita per la realizzazione e per il monitoraggio delle conseguenti attività ed obiettivi strategici. L'integrazione tra i documenti del Ciclo della performance (Piano della performance e Sistema di misurazione e valutazione) si può ritenere quindi compiutamente realizzata (sia dal punto di vista della performance organizzativa che individuale).

Gli obiettivi definiti dal PdP e posti in essere dall'Ente Parco Nazionale del Gargano sono idonei a garantirne la rispondenza con i requisiti metodologici definiti dall'art. 5 del D.Lgs. n.150/2009.

Come correttamente indicato nella Piano della Performance, “a dimensione ridotta della propria organizzazione (22 unità) sconta una difficoltà di adattamento rispetto all'impianto operativo delle linee guida, sia per quanto attiene il carico analitico-valutativo che implica un pesante ed oneroso compito di supporto da parte della struttura tecnica interna all'ente, in aggiunta i numerosi adempimenti a cui il personale è chiamato a fornire delle risposte complicano le condizioni di contesto complessive. Pertanto, la fase di misurazione, sconta a volte dei ritardi per le criticità innanzi rappresentate e, tuttavia, appaiono in fase di risoluzione. In aggiunta l'annualità 2017 è stata caratterizzata dall'avvio di un nuovo percorso di selezione dell'OIV: condizione che ha determinato un sia pur modesto rallentamento della gestione di alcuni processi.

In aggiunta attualmente è in corso anche la nomina del nuovo Organo di vertice politico-amministrativo, tuttavia le questioni pendenti sono state positivamente affrontate con il Direttore facente funzioni e con la Struttura tecnica permanente che contribuisce a creare con tutto il personale più momenti di confronto, secondo logiche partecipative e di trasparenza.

All'esito dell'analisi, questo Organismo ha rilevato che i legami tra obiettivi, indicatori e target sono stati esplicitati correttamente, dal momento che per ogni priorità politica/missione è stato espresso l'outcome con il relativo indicatore di misurazione e di seguito, per ogni area strategica, i relativi obiettivi strategici all'interno dei quali è stato indicato l'obiettivo operativo assegnato alle articolazioni funzionali dell'EPNG.

In un'ottica di graduale miglioramento e condivisione dello spirito della riforma, l'OIV evidenzia segnali positivi di collaborazione nel segno della partecipazione attiva ai processi di incremento della performance e della trasparenza anche quale strumento di lavoro con positivi impatti sull'organizzazione interna.

La fase della misurazione della performance organizzativa è prevista dal Sistema, con modalità che si ritengono, appropriate ma che necessitano di essere rese più celeri ed efficaci.

Gli obiettivi risultano rilevanti e pertinenti, coerenti alla *mission istituzionale* e aderenti alle priorità strategiche dell'Amministrazione. Appare un giusto equilibrio fra le azioni progettuali in tema di conservazione della natura, quelle in tema di pianificazione territoriale e di educazione e sensibilizzazione alla tutela degli interessi pubblici ed è riservata un'adeguata attenzione verso l'apporto del volontariato.

Gli obiettivi dell'Ente contenuti nel Piano della Performance 2016-2018 sono coerenti con i requisiti di cui all'art. 5 del Decreto 150/2009 ed in particolare, risultano:

- pienamente rispettati (anche in ragione del processo attraverso il quale sono stati elaborati e validati) i requisiti di: rilevanza e pertinenza rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche e strategiche dell'Ente; idoneità a determinare un miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi; riferibilità ad un arco di tempo determinato; correlazione alla quantità e qualità delle risorse disponibili; confrontabilità con le tendenze della produttività della Amministrazione;
- parzialmente rispettati (rimandiamo su questo anche alle appena richiamate indicazioni formulate da Civit-ANAC-D.F.P) i requisiti di: specificità e misurabilità in termini concreti e chiari (ma solo per una quota degli indicatori di outcome e per quelli di output non definiti in forma di target); commisurazione a valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale o internazionale nonché da comparazioni con Amministrazioni analoghe (ciò in ragione della persistente assenza di standard nazionali o internazionali effettivamente utilizzabili e rispettosi delle peculiarità dell'Ente).

Appare stabile anche il rapporto con il territorio favorito dall'incremento della trasparenza e da significative azioni di informazione e sensibilizzazione.

Come per l'anno precedente, è rimasta invariata la metodologia di valutazione della performance organizzativa, basata sull'analisi dei risultati conseguiti nell'anno, in rapporto alle priorità determinate con l'adozione degli obiettivi strategici.

B. PERFORMANCE INDIVIDUALE

Nell'anno di riferimento sono rimaste invariate anche le metodologie di valutazione della performance individuale.

La fase di assegnazione degli obiettivi definita nell'ambito del Piano della Performance contiene indicazioni specifiche riferite all'annualità oggetto della presente relazione, degli obiettivi assegnati al personale dei relativi indicatori e target, tuttavia risulta necessario effettuare, all'inizio di ogni anno, una comunicazione formale riferita agli obiettivi assegnati, ed ai relativi livelli di esercizio con riferimento al personale oggetto di valutazione. Tale aspetto consente, in adempimento alla previsione normativa, la visibilità trasparente del contributo che il dipendente è tenuto ad assicurare per il raggiungimento degli obiettivi operativi e strategici dell'amministrazione.

Il Sistema di misurazione e valutazione della Performance prevede che la performance individuale sia strettamente connessa alla performance organizzativa, tanto che una quota parte degli obiettivi di performance individuale è correlata al raggiungimento di obiettivi di performance organizzativa.

Nel corso della definizione del Sistema di misurazione e valutazione della Performance, particolarmente laboriosa ed impegnativa è stata la definizione degli obiettivi individuali che riguardano tutti i **22 dipendenti dell'Ente Parco Nazionale del Gargano**, che spontaneamente hanno inteso sottoporsi a valutazione attraverso l'assegnazione di scheda obiettivi con relativo riscontro.

Tale scelta, condivisa con il personale, tiene conto dell'esigenza di realizzare una valutazione più oggettiva possibile, basata su precisi indicatori (coerenti con il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance) che coinvolge il 100% dei dipendenti con scheda obiettivi controfirmata e che occorrerebbe aggiornare ogni anno.

Con riferimento alla precedente valutazione, anche se si sono registrati limitati disallineamenti, non si sono rilevate conflittualità rispetto al "superiore gerarchico" ai sensi dell'art. 14, comma 5 del D.Lgs. n. 150/2009 e non risultano attivate procedure di conciliazione.

L'avvio di tali procedure di valutazione ha contribuito a creare uno spirito di maggiore consapevolezza del lavoro svolto, nonché di ulteriore responsabilizzazione e di valutazione interna delle attività realizzate tra colleghi, in un'ottica di graduale miglioramento e condivisione dello spirito della riforma.

La misurazione e valutazione della **performance individuale** del personale delle aree di classificazione è incentrata, secondo il vigente Sistema, tra l'altro, sul raggiungimento di obiettivi di gruppo e individuali anche riferiti a performance di processo e sulla qualità del contributo assicurato alla performance del Settore di appartenenza oltre che sulle competenze dimostrate e comportamenti professionali ed organizzativi.

In sintesi, la principale criticità del sistema (come evidenziato nella precedente Relazione) è che esso attiva tra gli/le interessati/e “meccanismi” di tipo comparativo, anche con effetti contingenti sul clima lavorativo, nonostante la procedura individuale sia stata gestita in maniera riservata dalla Direzione e il punteggio conseguito non sia oggetto di formalizzazione in una graduatoria finale. Nello specifico, l’elemento attivante è rappresentato dalla comparazione intersoggettiva della valutazione, che ha poi ricadute sulla quota di retribuzione legata alla produttività.

Per quanto riguarda la condivisione del Sistema per la misurazione e valutazione della performance individuale, l’Ente ha curato la comunicazione della metodologia di misurazione della performance individuale agli stakeholder interni ed esterni, mediante la puntuale e tempestiva pubblicazione del Sistema sul sito istituzionale.

Al riguardo si evidenzia che l’OIV ha condiviso la metodologia ed i modelli predisposti dalla CiVIT/A.N.AC/D.F.P. con il Direttore f.f. dell’ENPG e con la struttura tecnica di supporto, invitando la stessa a curare la concreta realizzazione delle indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo, il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico. L’indagine continuerà ad essere svolta con cadenza annuale e la diffusione dei risultati avverrà in forma aggregata allo scopo di consentire la tutela dell’anonimato dei compilatori.

L’Organismo sovrintenderà, coordinerà e verificherà la corretta realizzazione delle indagini, con cadenza annuale.

Nel corso del 2016 la formazione non è stata utilizzata quale elemento di premialità. Si riferisce che sono stati attivati percorsi per agevolare modalità formative che possano promuovere una ulteriore crescita professionale di competenze maggiormente impegnate nelle attività dell’Ente, anche attraverso specifici Accordi e Convenzioni con il Sistema Universitario.

C. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Il ciclo di gestione della performance si sviluppa, come può evincersi da quanto in precedenza specificato con riguardo alle fasi di programmazione, misurazione e valutazione delle performance e rendicontazione, secondo un processo ormai strutturato che vede interagire, ai vari livelli: l'organo di indirizzo politico, la dirigenza ed il personale interessato nonché, nelle fasi di accompagnamento metodologico, di promozione, verifica ed attestazione, l'OIV supportato dalla struttura tecnica permanente.

Il processo di attuazione del ciclo della performance risente, anche se in maniera sempre più sfumata, del lento processo di attivazione del Ciclo della performance legato alle criticità innanzi manifestate che hanno indotto ritardi anche sull'effettivo funzionamento del processo di misurazione e valutazione, tuttavia l'impegno dimostrato già dal 2014 ha portato alla maturazione di condizioni più favorevoli nel corso degli anni.

Una funzione cruciale nel processo di attuazione del ciclo della performance è svolta, sul fronte interno all'Ente, dalla Struttura Tecnica Permanente composta dal Dott. Luca Soldano, Dott. Michele Guidato, Sig. Vincenzo Totaro, Sig. Michele Impagnatiello e Dott. Luigi Radatti che appare congrua sia in termini di risorse umane che di competenze professionali disponibili e che ha concretamente ed efficacemente collaborato a dare impulso significativo all'attuazione del ciclo della performance.

Alla luce del lavoro svolto nell'anno in corso e nelle annualità precedenti, anche in considerazione del progressivo consolidamento dell'esperienza dell'Ente, nuovo a percorsi valutativi, è utile rappresentare alcune considerazioni sintetiche sul ciclo di gestione della performance:

- nonostante i benefici derivanti dall'esperienza maturata nel tempo, la consistenza degli adempimenti induce una conseguente onerosità sia di tipo applicativo che gestionale, del Sistema previsto dalla Delibera 89/2010, che nel caso di un Ente, quale l'Ente Parco Nazionale del Gargano di dimensioni e profilo generale non comparabili a quelli caratterizzanti i Ministeri, i grandi enti centrali (in cui il numero dei profili dirigenziali è estremamente più ampio) appare alquanto gravosa;
- l'applicazione del sistema a livello di performance individuale ha evidenziato la criticità derivante dal diverso atteggiamento che caratterizza il/la valutato/a nella relazione con il valutatore (nell'ambito della quale vi è una generale accettazione dell'esito) e quello che lo caratterizza nella relazione con i/le colleghi/e (rispetto alla quale prevale una logica di tipo comparativo che è porta naturalmente ad una "lettura critica" anche, ma non solo ovviamente, per ciò che significa in termini di ricadute sulla retribuzione).

In considerazione delle difficoltà incontrare, solo recentemente si può esprimere un giudizio positivo sul processo intrapreso dall'Ente in relazione agli input ricevuti da tutti i soggetti coinvolti, a cominciare dall'impegno del Direttore f.f., della Struttura Tecnica Permanente e dei dipendenti nello svolgimento dell'azione quotidiana e per rafforzare ed orientare l'impegno istituzionale.

D. INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO

L'Ente Parco Nazionale del Gargano non è dotato di un Sistema di Controllo di Gestione, come riportato alla sezione D - Allegato 1 alla Delibera CiVIT n.23/2013, pertanto si registrano delle difficoltà intrinseche nella misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici ed operativi, oltre che la provenienza dei dati relativi alle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi, tuttavia l'attiva collaborazione tra i tre settori (1° Settore Affari Generali, 2° Settore Pianificazione Territoriale, 3° Settore Conservazione, tutela e valorizzazione delle risorse naturali) ed il diffuso ricorso all'informatizzazione dei procedimenti consentono di superare in parte tale criticità.

In definitiva, l'OIV esprime una valutazione sostanzialmente positiva sul significativo impegno espresso dall'Ente ed orientato alla messa a punto e diffusa utilizzazione di infrastrutture informatiche a supporto del funzionamento del ciclo della performance (come specificato nell'Allegato 1 sezione D). Tale impegno profuso è sicuramente di grande aiuto alla misurazione della performance anche al fine di poter monitorare i tempi di lavorazione delle pratiche, i tempi di pagamento, le assenze del personale, etc.

Pur in mancanza di un unico sistema informatico centralizzato che consenta di assolvere alle differenti funzioni, il grado di diffusione di tali infrastrutture di supporto è piuttosto ramificato presso tutte le strutture dell'amministrazione, in coerenza con il ruolo svolto.

I sistemi informativi utili alla valutazione della performance sono:

- il sistema di contabilità generale
- il protocollo informatico
- il sistema informatico di gestione del personale
- il sistema paghe
- il sistema sullo stato giuridico del personale
- il sistema di gestione tematica

Come accennato in precedenza, al momento non sono presenti sistemi di contabilità analitica ed il livello di integrazione tra sistemi è ancora limitato per cui occorrerà compiere ulteriori sforzi nel segno dell'automatizzazione, dell'integrazione tra sistemi e dell'interoperabilità, sia al fine di favorire l'analisi integrata delle informazioni che per ottenere valutazioni relazionate al ciclo della performance.

L'OIV auspica che anche il sistema di rilevazione della performance possa subire una informatizzazione finalizzata a rendere più efficace ed efficiente le fasi sia di acquisizione delle informazioni che la conseguente analisi delle stesse. Tuttavia occorre esprimere apprezzamento per l'impegno della Struttura Tecnica Permanente che ha provveduto ad implementare fogli di calcolo che semplificano e velocizzano il processo valutativo e di analisi integrata della performance individuale.

Molte delle informazioni gestite dai sistemi innanzi citati, contribuiscono ad alimentare con dati costantemente aggiornati la sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale dell'Ente Parco Nazionale del Gargano, che durante l'annualità 2016 è stata opportunamente gestita.

Tuttavia, nonostante i numerosi sforzi compiuti recentemente, che hanno portato ad incrementare notevolmente il numero delle informazioni pubblicate sul sito WEB, non tutte le informazioni utili ad alimentare il ciclo della performance sono disponibili sul sito, mentre quelle disponibili sono formulate in modo comprensibile e rappresentano chiaramente l'articolazione della struttura organizzativa e dei differenti elementi necessari per la piena attuazione degli obiettivi di trasparenza e condivisione interna ed esterna delle informazioni.

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

I dati relativi al funzionamento dei sistemi informativi e informatici che supportano la pubblicazione dei dati, sono pervenuti all'O.I.V. dal Responsabile della Trasparenza con la collaborazione della Struttura Tecnica Permanente, secondo quanto indicato nell'Allegato 1 alla Delibera CiVIT. n. 23/2013

In riferimento al "Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio" dei dati, sezione E2 dell'Allegato 1 alla Delibera CiVIT. n. 23/2013, si rinvia a quanto indicato nel questionario.

Per quanto riguarda il "Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV", sezione E3 dell'Allegato 1 alla Delibera CiVIT. n. 23/2013, è stato indicato che l'oggetto del monitoraggio ha riguardato sia l'"Avvenuta pubblicazione dei dati" che la "Qualità" (completezza, aggiornamento e apertura) dei dati pubblicati. La modalità di monitoraggio è stata la "verifica sul sito" <http://www.parcogargano.gov.it/> e l'"estensione del monitoraggio" ha riguardato la totalità dei dati.

La "Frequenza del monitoraggio" indicata nel questionario è "Annuale", riferendosi alla compilazione e pubblicazione delle Griglie di rilevazione al 31/12/2016, ex Delibera A.N.AC. 148/2014, ma è stato indicato anche "Altro" riferendosi a diverse verifiche periodiche effettuate durante l'anno 2014. In particolare, si è proceduto al monitoraggio riguardante la pubblicazione dei dati relativi agli Organi di indirizzo

politico (art. 14 D.lgs.33/2013), seguendo la modalità on-line predisposta dall'A.N.AC. sul proprio sito.

Dall'analisi dei dati risulta che i sistemi informativi citati, uniti ad altri di carattere tecnico, sono diffusamente utilizzati essendo funzionali alla gestione delle attività d'ufficio, consentendo di ottenere un quadro abbastanza chiaro ed aggiornato riferito ai differenti aspetti finanziari, economici, tecnici e di diffusione all'esterno delle attività.

La pubblicazione delle informazioni nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito WEB istituzionale dell'Ente Parco Nazionale del Gargano è mediata dal Responsabile dei Sistemi Informativi, che avendo accesso a tutte le banche dati in qualità di *Administrator* può acquisire le informazioni utili al popolamento del sito WEB.

La consultazione ed il controllo della qualità dei dati da parte dell'OIV avviene tramite la consultazione della Sezione Amministrazione Trasparente per buona parte delle informazioni, mentre per altre di carattere più specifico direttamente presso gli uffici dell'Ente Parco.

L'Ente Parco è fortemente motivato all'attivazione di procedure automatiche in grado di favorire l'elaborazione automatizzate di indicatori ed indici che a renderle disponibili *on-line* senza mediazione del Responsabile dei Sistemi informativi.

Tutti i sistemi informativi innanzi menzionati rivestono un importante ruolo nella gestione delle attività di monitoraggio relazionate all'attuazione del Programma triennale.

Con riferimento ai seguenti aspetti occorre riferire che:

- i **sistemi informativi ed informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati** scontano procedure semiautomatiche che necessitano dell'intervento del Responsabile dei Sistemi informativi per l'aggregazione del dato (al fine di renderlo agevolmente fruibile dagli stakeholder interessati alla consultazione);
- il **modello organizzativo di raccolta e pubblicazione dei dati** fa riferimento all'archiviazione nell'ambito dei sistemi informativi essenzialmente consistenti in database relazionali, che opportunamente interrogati generano dati aggregati che possono essere pubblicati;
- il **sistema di monitoraggio della pubblicazione dei dati** fa riferimento a verifiche effettuate dalla Struttura Tecnica Permanente;
- i **sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"** sono automatizzati e consentono di ottenere le seguenti informazioni:
 - accessi alla sezione;
 - accessi ai singoli link nell'ambito della sezione;

- quantificazione del tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione;
- verifica se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione;
- verifica se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza;
- verifica della provenienza geografica degli utenti.

Sul sito sono pubblicati i dati rilevati relativi al conteggio degli accessi.

Nonostante la disponibilità di informazioni pubblicate nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito WEB istituzionale dell'Ente Parco Nazionale del Gargano e dei dati contenuti e gestiti in banche dati interne, l'OIV ritiene utile attivare un sistema informativo/informatico a supporto del ciclo di gestione della performance di "***Gestione documentale del sistema di misurazione e valutazione della performance nel EPNG***" finalizzato allo snellimento e semplificazione delle procedure sinora adottate.

La ricognizione dei sistemi informativi e informatici è stata effettuata compilando il questionario disponibile nell'Allegato 1 sezione E.

F. DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Alla data della redazione della presente Relazione, l'Ente Parco Nazionale del Gargano non ha ancora definito gli **Standard di qualità** e non dispone di una "**Carta dei Servizi dell'EPNG**", tuttavia occorre rappresentare che aderisce al **Regolamento EMAS** che rappresenta lo schema di ecogestione ed audit promosso dalla Comunità Europea (Reg. CE n.1221/2009) finalizzato a valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali fornendo al pubblico informazioni ambientali convalidate. La finalizzazione al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali del Parco mediante l'introduzione e l'attuazione di un sistema di gestione che consenta di valutare ed affrontare sistematicamente, in una logica di prevenzione, tutte le interazioni tra attività svolte ed ambiente è strettamente in linea con la *mission* istituzionale dell'Ente Parco Nazionale del Gargano.

Di particolare rilievo è l'analisi del livello di qualità erogata, condotta con il modello di audit, nel corso del 2016, sui processi presenti presso gli Uffici del Parco e di valutazione degli stessi rispetto a standard qualitativi prefissati attraverso l'inserimento dei dati raccolti con il modello nel toolkit **Barometro della qualità dei servizi pubblici** -progettato dal Dipartimento della Funzione Pubblica -come strumento di misurazione e valutazione della qualità erogata dalle PA.

La qualità organizzativa e il fruttuoso impegno dell'Ente Parco Nazionale del Gargano trova conferme sia nelle numerose attività svolte ed enunciate nella Relazione sulla Performance e disponibili sul sito istituzionale dell'Ente.

Sul piano informatico non sono ancora stati completati gli strumenti per la gestione dei reclami di cui al *Regolamento per la gestione delle segnalazioni e dei reclami presso l'Ente Parco Nazionale del Gargano* (approvato con deliberazione Presidenziale n. 30 del 12/12/2012).

G. UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

L'impostazione del ciclo di gestione della performance che pone sotto osservazione lo stato di avanzamento delle attività ed i relativi esiti, ha giovato a favorire, in differenti ambiti, la conoscenza delle dinamiche in atto, consentendo, sulla base delle risultanze riscontrate, di disporre di parametri di riferimento utili a valutare preventivamente l'ulteriore sviluppo delle linee operative e di apportare, anche in corso d'opera, gli eventuali correttivi necessari.

Il portato conoscitivo è stato, in tal senso, utilizzato anche a supporto del vertice politico- amministrativo per calibrare l'orientamento delle strategie ed ha costituito un fattore di rilievo per aggiornare la programmazione triennale nell'ambito del Piano della performance. Le risultanze dei monitoraggi sono state inoltre impiegate nelle attività di refertazione rivolte ai vari organi istituzionali interessati.

L'entrata a regime del Sistema con la conseguente diffusione della metodologia di misurazione della performance organizzativa ed individuale, ha determinato positivi effetti nelle procedure organizzative.

Tuttavia il progressivo avvicinamento da parte di tutto il personale allo spirito della riforma, attraverso un lavoro comune ha determinato un progressivo miglioramento dell'efficienza di gestione.

Il Sistema è stato strutturato in modo tale da garantire la necessaria flessibilità, laddove si determinino situazioni nuove ed impreviste tali da comportare la rimodulazione del portafoglio dei progetti/attività ovvero la varianza sia negli indicatori, nei tempi e nei target dei piani operativi dei progetti/attività in essere, a causa di un rilevante scostamento rispetto agli obiettivi programmati. Le variazioni intervenute in corso d'anno nella realizzazione dei progetti/attività, sono state sottoposte dal titolare di ciascun Responsabile di Settore al Direttore f.f. che ha assegnato gli obiettivi di performance organizzativa. Le variazioni relative a progetti/attività che hanno determinato modifiche al Piano della Performance, sono state trasmesse all'OIV con la finalità di verificare la coerenza delle stesse con riferimento al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Il processo di valutazione dei dipendenti, definito dal Direttore, è stato validato dall'OIV.

H. DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV

Le attività funzionali alla elaborazione del presente documento sono state realizzate dall'OIV con modalità analoghe a quelle utilizzate per le annualità precedenti, ovvero attraverso:

- analisi di documentazione (sia amministrativo/gestionale dell'Ente sia quella collegata alle azioni riconducibili alla applicazione del D.lgs 150/1999);
- analisi dei contenuti del sito web dell'Ente (www.parcogargano.gov.it);
- incontri con la Direzione e la Struttura Tecnica Permanente;
- interazione via e-mail con le due figure/funzioni qui sopra citate.

In particolare, le modalità operative di lavoro dell'OIV hanno fatto riferimento alla rilevazione diretta di informazioni negli uffici, ricorrendo, ove necessario, all'esame della documentazione resa disponibile dalla Struttura Tecnica Permanente ed a confronti con i 22 dipendenti. Estremamente significativa nel corso dell'annualità 2016 è stata l'interazione con il Presidente del Parco, con il Direttore f.f., con il Responsabile della Trasparenza, con l'intera Struttura Tecnica Permanente e con il Responsabile dei sistemi informativi.

Tali raffronti sono stati particolarmente importanti sia al fine di raccogliere notizie utili di indirizzo ed orientamento all'azione dell'OIV, ma anche di poter analizzare il contesto di riferimento cogliendo punti di vista differenti.

L'analisi dei dati resi disponibili dall'Ente Parco Nazionale del Gargano attraverso i Sistemi informativi in dotazione all'Amministrazione ed innanzi descritti, si sono

rivelati prezioso strumento per valutare i risultati raggiunti e l'efficacia del percorso amministrativo e di valutazione della performance intrapreso.

Ai fini della valutazione l'OIV utilizza con continuità il Portale istituzionale dell'Ente Parco Nazionale del Gargano esaminando i contenuti di ogni pagina e suggerendo elementi migliorativi utili a rendere più immediata ed agevole la lettura delle informazioni, nel segno della trasparenza e della elevazione continua della qualità dei servizi.

Infatti, per quanto attiene all'assolvimento degli obblighi di legge in materia di pubblicazione dei dati e di trasparenza l'OIV ha svolto nel corso del 2016 una costante attività di impulso e di riscontro, non solo monitorando la pubblicazione dei dati sul sito istituzionale, ma anche interfacciandosi con il Presidente del Parco, il Direttore f.f., il Responsabile della Trasparenza, con la Struttura Tecnica Permanente e con il Responsabile dei sistemi informativi, che cura l'aggiornamento del portale medesimo.

Inoltre, l'OIV effettua ricognizioni delle informazioni presenti nelle differenti sezioni del sito internet, redigendo report funzionali al progressivo completamento dello stesso.

Infine, l'OIV ha sensibilizzato l'Amministrazione a sviluppare la Carta dei Servizi d'Istituto (anche attivando percorsi di collaborativi di lavoro con Enti Parco che hanno già effettuato un percorso analogo), nonché alla definizione degli Standard di qualità dei servizi per i cittadini.