

Relazione sulle attività svolte e sui risultati monitorati nel 2021.

Sulla base di un approccio metodologico condiviso dai tre componenti, l'OIV ha svolto, nel corso del 2021, oltre al controllo sul rispetto doveroso degli obblighi formali legati al ciclo della performance ed agli adempimenti in materia di trasparenza e di compliance con la normativa anticorruzione, anche un'opera di supporto di tipo "sostanziale" alla Giunta Camerale ed alla Dirigenza dell'Ente, in relazione all'intero processo di monitoraggio e verifica del cosiddetto "ciclo della programmazione e del controllo"; combinando le attività legate alla validazione formale della Relazione sulla performance, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 150/2009, a quelle di controllo della correttezza dell'intero impianto di impostazione di obiettivi, indicatori e valori target e di monitoraggio del concreto grado di raggiungimento degli stessi.

Anche il 2021, così come il 2020, è stato un anno largamente condizionato dagli effetti della pandemia, ciò che ha comportato esigenze di adattamento delle linee di azione camerali e dei conseguenti interventi a sostegno delle imprese in difficoltà – si consideri ad esempio il ruolo centrale del progetto Ri. Ver. ("Riparti Verona", avviato nel 2020 e proseguito nel 2021) – così come anche ha prodotto esigenze di adattamento delle modalità organizzative del lavoro e dei rapporti con gli utenti, ed infine anche delle modalità, in relazione agli specifici compiti dell'Oiv, di effettuazione delle attività di monitoraggio e controllo.

Come nel passato, e pur nelle difficoltà del tutto peculiari dell'anno appena trascorso, si rileva come sia stato correttamente impostato e gestito l'intero processo di programmazione e controllo previsto dalle normative vigenti. Le competenze mostrate dalla Dirigenza e dai responsabili del processo di programmazione e controllo hanno portato alla conferma, malgrado le citate difficoltà che hanno caratterizzato anche il 2021, tanto della correttezza formale quanto dell'efficacia sostanziale dell'impostazione adottata nella costruzione, nelle modifiche in corso d'anno, nel successivo controllo

concomitante e nella verifica a posteriori dell'intero impianto volto alla misurazione della performance organizzativa, cioè della performance complessiva dell'Ente camerale.

Proprio la performance organizzativa è stata monitorata attraverso un ampio spettro di indicatori, rispetto ai quali si è rivelata adeguata sia la loro concreta misurabilità che la loro comprensibilità e la loro concreta coerenza con le indicazioni strategiche fornite dall'Amministrazione camerale.

Anche per il 2021, in continuità metodologica con il passato, l'Oiv ha svolto una continua ed accurata analisi nel monitorare l'impianto complessivo di tutti i livelli del sistema di programmazione e controllo, dagli obiettivi strategici a quelli operativi, all'insieme degli obiettivi individuali dirigenziali; il modello come detto è stato correttamente impostato, gestito e, appunto, monitorato nel corso dell'anno.

Le attività svolte sono state avviate con un primo incontro tenutosi in data 25 gennaio; all'ordine del giorno l'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance e l'esame della bozza di Piano della Performance 2021-2023 e del Piano Organizzativo Lavoro Agile 2021-2023.

L'analisi effettuata ha portato ad approvare il Sistema di misurazione e valutazione della performance, peraltro metodologicamente in continuità con quello adottato fino al 2020, ed a valutare positivamente sia gli obiettivi individuati che i relativi target attesi inseriti nel Piano della performance 2021-2023, i quali, riferendosi a più dimensioni operative dell'Ente, avrebbero consentito di misurare sinteticamente, ma in modo efficace e completo, la capacità di performance della Camera.

Il successivo incontro si è svolto il 10 maggio 2021, per la verifica, propedeutica alla successiva validazione, dei risultati conseguiti nel corso del 2020, sia a livello di performance complessiva che a livello di indicatori strategici e di indicatori operativi, nonché di risultati individuali dei dirigenti.

Sul piano dei risultati di performance organizzativa complessiva dell'Ente si segnala che essi sono stati rilevati, secondo il modello previsto dal Sistema di

valutazione, attraverso specifici criteri in relazione a quattro diversi ambiti legati alla verifica della capacità di attuazione della strategia, al rispetto degli standard nell'erogazione dei servizi camerali, allo stato di salute dell'ente e, infine, alla valutazione dell'impatto dell'azione camerale sulla base dei risultati dell'indagine di customer satisfaction annualmente condotta.

Ognuno dei quattro criteri è stato misurato da appositi indicatori ai quali è associata una specifica ponderazione, ai fini della valutazione complessiva.

Per il 2020 il valore complessivo rilevato di performance organizzativa della Ccaa di Verona è stato pari al 99,32%, ed è stato ritenuto quindi pienamente soddisfacente.

In merito, l'Oiv ha suggerito peraltro di adottare indicatori e soprattutto valori target sempre più sfidanti per il futuro, così da orientare costantemente la gestione alle logiche del miglioramento continuo.

Tra i risultati conseguiti, in particolare si segnala, vista l'attenzione che l'Oiv dedica alle valutazioni provenienti da utenti, clienti e stakeholder della Camera di commercio, come i giudizi positivi sull'attività dell'Ente abbiano corrisposto all'88% delle interviste raccolte nell'indagine di customer satisfaction, con un margine di +8% sul target atteso.

L'Oiv, nel confermare l'apprezzamento in merito alla inclusione dei risultati delle indagini di customer nelle valutazioni della performance dell'Ente, ha suggerito anche di puntare per il futuro all'adozione di una metodologia di CRM, al fine di avviare e mantenere un costante canale di contatto e dialogo con l'utenza.

Nella stessa sessione di lavoro sono stati anche valutati i risultati individuali conseguiti dai dirigenti camerali, in relazione agli specifici obiettivi assegnati, che hanno concorso, assieme ad altri fattori valutativi alla valutazione complessiva di ciascuno di loro, effettuata dalla Giunta camerale per il Segretario Generale e da quest'ultimo per gli altri dirigenti.

L'insieme delle attività e dei monitoraggi effettuati ha consentito all'Oiv, entro il 30 giugno 2021, di validare la Relazione sulla performance relativa al 2020, così come previsto dalle norme vigenti.

Così come nei termini di legge sono state svolte le attività di monitoraggio degli adempimenti in materia di trasparenza, procedendo ad un'attenta analisi -attraverso la compilazione della specifica modulistica di monitoraggio allo scopo prevista dall' Anac stessa - del rispetto degli obblighi di pubblicazione sul sito camerale di quanto imposto alle PA dal D. Lgs. 33/2013.

In data 7 settembre si è operato il monitoraggio sui risultati intermedi relativi al primo semestre del 2021; pertanto si è nel dettaglio verificato lo stato di avanzamento di programmi e progetti e si è verificata la conseguente percentuale di realizzazione dei diversi obiettivi. L'Oiv ha espresso l'opinione che gli esiti del monitoraggio semestrale presentati fossero da ritenere sufficientemente significativi e che il grado di raggiungimento degli obiettivi in relazione al periodo fosse più che adeguato, insistendo peraltro nelle raccomandazioni relative ad una più sfidante individuazione di indicatori e target.

Inoltre, nella medesima riunione, si sono monitorate le attività relative al Piano di prevenzione della corruzione, verificandone la effettiva attuazione nel corso del primo semestre; da tale monitoraggio non sono emerse particolari criticità.

Peraltro il riordino organizzativo predisposto dalla Giunta camerale a partire dal 1 settembre 2021 ha comportato la necessità di adeguare il Piano della performance al nuovo assetto, attraverso una riallocazione degli obiettivi tra le risorse umane coinvolte nei cambiamenti e quindi trasferiti da un incarico ad un altro.

Conseguentemente, in data 21 settembre è stata presentata all'Oiv la proposta di modifica al Piano della performance, conseguente, come detto, al riassetto della struttura organizzativa dell'Ente.

Dopo un'accurata analisi di tutte le modifiche proposte, l'Oiv ha ritenuto condivisibili le motivazioni alla base di ciascuna di esse, ed ha quindi espresso

parere favorevole affinché le modifiche stesse fossero portate all'attenzione della Giunta camerale, organo cui spetta la formale approvazione delle rettifiche e delle integrazioni al Piano della Performance.

L'attività svolta nel 2021 si è sviluppata anche sul piano del costante affiancamento da parte dell'Oiv alla Dirigenza camerale ed agli addetti al sistema di programmazione e controllo, nel concorrere a rafforzare ulteriormente il sistema della performance sul piano della coerenza delle azioni intraprese rispetto alle strategie politiche ed anche sul piano della rispondenza delle azioni intraprese rispetto alle aspettative degli utenti e degli stakeholder camerali. Tale aspetto infatti, che presuppone sempre più strette forme di coinvolgimento degli stakeholder in tutte le fasi del processo di programmazione e controllo, diventerà in futuro sempre più decisivo ai fini della corretta impostazione del nuovo Piano integrato di attività e organizzazione (che presuppone attività *in team* fra i diversi servizi) e della valutazione positiva della performance dell'Ente.

Ringraziando ancora il Segretario generale dr. Veneri, i dirigenti dr. Borghero e dr. Scola e la sig.ra Piccoli, con ciascuno dei quali l'Oiv ha operato in piena sintonia e spirito collaborativo, si resta a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti o approfondimenti sulle attività svolte e sui risultati rilevati nel corso del 2021.

Organo Indipendente di Valutazione
della Cciaa Verona

Verona 24 marzo 2022

f.to Massimiliano Longo

f.to Paola Morigi

f.to Riccardo Giovannetti