

OIV

**Organismo
indipendente di
valutazione**

**Monitoraggio sul
funzionamento complessivo
del sistema di Valutazione,
trasparenza, integrità dei
controlli interni relativi al
Ciclo della *performance*
2018**

*(delibera Civit 23/2013)
entro 30 aprile anno successivo*

- a) Performance Organizzativa*
- b) Performance individuale*
- c) Processo attuazione Ciclo – Struttura tecnica di supporto*
- d) Infrastruttura di supporto Sistemi Informatici e Informativi*
- e) Sistemi Informatici e Informativi a supporto
dell'attuazione del Programma triennale della
trasparenza*
- f) Definizione e gestione degli standard di qualità*

Per adeguare le richieste informative alla complessità organizzativa degli Enti, la risposta alle domande C.2, D.2, D.3, D.4 e E.1.b è facoltativa per le amministrazioni diverse dai Ministeri e dai Grandi Enti (CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS)

A – Performance organizzativa

<p>A.1 Quale è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi</p>	<input type="checkbox"/> nessuna <input type="checkbox"/> mensile <input type="checkbox"/> trimestrale <input checked="" type="checkbox"/> semestrale <input type="checkbox"/> altro _____
<p>A.2 Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico – amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> stakeholder esterni <input type="checkbox"/> altro _____
<p>A.3 Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?</p>	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input checked="" type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici ed operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno

B – Performance organizzativa

B.1 - A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	Personale in servizio (valore assoluto)	Personale a cui sono stati assegnati obiettivi (valore assoluto)	Quota di personale con assegnazione tramite colloquio con valutatore	Quota di personale con assegnazione tramite controfirma scheda obiettivi
Dirigenti di I fascia e assimilabili	1	1	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di I fascia e assimilabili	2	2	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	—	—	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% - 49% <input checked="" type="checkbox"/> 0%

B.2 - Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Sì	No	Se no, motivazioni

Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Non dirigenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

C – Processo di attuazione del ciclo della *Performance* Struttura Tecnica Permanente (STP)

C.1	Quante unità di personale totale operano nella STP?	(valore assoluto) 3
C.2	Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?	(valore assoluto) 3
	Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?	2
	Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	1
C.3	Indicare il costo annuo della STP distinto in:	€ 13.175 (il costo non tiene conto del tempo svolto al di fuori dell'orario di lavoro in ufficio o a casa, anche in modalità telematica)
	Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne, relativamente al tempo dedicato alle attività della STP)	€ 13.175
	Costo di eventuali consulenze	//
	Altri costi diretti annui	//
	Costi generali annui imputati alla STP	€ 13.175
C.4	La struttura della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> La STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> La STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> La STP ha competenze adeguate in ambito economico - gestionale <input type="checkbox"/> La STP ha competenze insufficienti in ambito economico - gestionale <input checked="" type="checkbox"/> La STP ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> La STP ha competenze insufficienti in ambito giuridico

D – Infrastruttura di supporto Sistemi informativi e Sistemi informatici

D.1 Quanti sistemi di Controllo di Gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?	1		
NB: nel caso in cui l'Amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D2 a D4 per ognuno dei sistemi utilizzati.			
D.2 Specificare le Strutture Organizzative che fanno uso del sistema CDG:	<input checked="" type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <input type="checkbox"/> La STP ha competenze insufficienti in ambito economico - gestionale <input type="checkbox"/> una parte delle strutture centrali (specificare quali) _____ <input type="checkbox"/> una parte delle strutture periferiche (specificare quali) _____		
D.3 Da quali applicativi è alimentato il sistema di CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale	□	□	□
Sistema di contabilità analitica	☒	□	□
Protocollo informatico	□	□	□
Service personale del Tesoro (SPT)	□	□	□
Sistema informatico di gestione del personale	□	□	□
Altro sistema _____	□	□	□
Altro sistema _____	□	□	□
Altro sistema _____	□	□	□
D.4 Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema CDG e con quali modalità?	Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di controllo strategico	□	□	☒
Altro sistema _____	□	□	□
Altro sistema _____	□	□	□
D.5 I sistemi CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici ed operativi?	Indicatori ob strategici		Indicatori ob operativi
	☒ si		☒ si
	□ no		□ no
Se si fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore	Ob. 3.1: Gestione efficiente e trasparente delle risorse		Ob. 3.1.2: Efficientamento energetico
D.6 Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse	Ob. strategici		Ob. operativi

finanziarie assegnate agli obiettivi strategici ed operativi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema di contabilità generale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro sistema _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E – Sistemi informativi e informatici a supporto dell'attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione
(per la compilazione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio)

E.1.a Sistemi informativi ed informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

NB: nel caso in cui l'Amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da E2 a E4 per ognuno dei sistemi utilizzati.

Tipologie di dati	Disponibilità del dato	Trasmissione dei dati al soggetto responsabile della pubblicazione	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"	Trasmissione ad altri soggetti (laddove effettuata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o tramite link alla banca dati d'archivio <input type="checkbox"/> Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Da ciascun ufficio competente per materia, via posta elettronica, con la cadenza richiesta dalle normative di riferimento
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o tramite link alla banca dati d'archivio <input type="checkbox"/> Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla	Da ciascun ufficio competente per materia, via posta elettronica, con la cadenza richiesta dalle normative di riferimento

			banca dati con procedura automatizzata	
Dirigenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o tramite link alla banca dati d'archivio <input type="checkbox"/> Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Da ciascun ufficio competente per materia, via posta elettronica, con la cadenza richiesta dalle normative di riferimento
Incarichi conferiti ed autorizzati ai dipendenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o tramite link alla banca dati d'archivio <input type="checkbox"/> Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Da ciascun ufficio competente per materia, via posta elettronica, con la cadenza richiesta dalle normative di riferimento
Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o tramite link alla banca dati d'archivio <input type="checkbox"/> Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Da ciascun ufficio competente per materia, via posta elettronica, con la cadenza richiesta dalle normative di riferimento

<p>Tipologia procedimenti</p>	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o tramite link alla banca dati d'archivio <input type="checkbox"/> Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	<p>Da ciascun ufficio competente per materia, via posta elettronica, con la cadenza richiesta dalle normative di riferimento</p>
<p>Bandi di gara e contratti</p>	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o tramite link alla banca dati d'archivio <input type="checkbox"/> Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	<p>Da ciascun ufficio competente per materia, via posta elettronica, con la cadenza richiesta dalle normative di riferimento</p>
<p>Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</p>	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o tramite link alla banca dati d'archivio <input type="checkbox"/> Creazione di un'ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	<p>Da ciascun ufficio competente per materia, via posta elettronica, con la cadenza richiesta dalle normative di riferimento</p>

E.1.b Sistemi informativi ed informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati d'archivio per la pubblicazione dei dati (indicare i soggetti che accedono alle banche dati di archivio)	Banche dati non utilizzate per la pubblicazione dei dati (specificare le ragioni per cui tali fonti non alimentano la pubblicazione dei dati)	Pubblicazione in sezioni diverse da "Amministrazione Trasparente" (specificare la ragione per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	Responsabili e addetti degli uffici competenti per materia	nessuna	
Consulenti e collaboratori	Responsabili e addetti degli uffici competenti per materia	nessuna	
Dirigenti	Responsabili e addetti degli uffici competenti per materia	nessuna	
Incarichi conferiti ed autorizzati ai dipendenti	Responsabili e addetti degli uffici competenti per materia	nessuna	
Bandi di concorso	Responsabili e addetti degli uffici competenti per materia	nessuna	
Tipologia procedimenti	Responsabili e addetti degli uffici competenti per materia	nessuna	
Bandi di gara e contratti	Responsabili e addetti degli uffici competenti per materia	nessuna	
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Responsabili e addetti degli uffici competenti per materia	nessuna	

E.2 Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

NB: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati.

Selezionare le attività svolte dai soggetti sotto indicato	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati on line	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no

Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Responsabile del sito web (laddove presente)	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no
Responsabile della trasparenza	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Responsabile della prevenzione della corruzione (laddove diverso dal responsabile della trasparenza)	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
OIV	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input checked="" type="checkbox"/> no	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
Altro soggetto (specificare quale)	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no

E.3 Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV						
	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione esiti del monitoraggio (indicare soggetto a cui sono comunicati)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Qualità completezza ed aggiornamento dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> in modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input checked="" type="checkbox"/> Altro verifica pubblicazione su sito	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> su un campione di dati individuato da ANAC	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	Responsabile della trasparenza	Il responsabile della trasparenza dispone affinché gli uffici si attivino per il completamento dei dati richiesti
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità completezza ed	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

	aggiornamento dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> in modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)				
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità completezza ed aggiornamento dei dati pubblicati	<input type="checkbox"/> Attraverso colloqui con i responsabili della pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> in modo automatizzato grazie ad un supporto informatico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input type="checkbox"/> su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro		

E.4 Sistemi per la rilevazione qualitativa e quantitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"		
NB: nel caso di Ministeri o grandi Enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche o corpi		
	Presenza si/no	Note
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	si	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	no	
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione	si	
Sistemi per verificare se l'utente utilizza una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione	si	
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se l'ha già consultata in precedenza	si	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	si	
Sistemi per verificare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi	no	
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi ed	si	

inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati		
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	si	
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi	no	
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini	si	

F – Definizione e gestione degli standard di qualità	
F.1 L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza? (**)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No, non completamente solo per alcuni servizi
F.2 (se sì a F.1) sono realizzate da parte dell'amministrazione misurazioni per il controllo della qualità erogata ai fini del rispetto degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per tutti i servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi con standard <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi con standard <input checked="" type="checkbox"/> No, solo per alcuni, la procedura non è sistematizzata
F.3 (se sì a F.1) sono stata adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? Possibili più risposte	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, per gestire i reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire class action <input type="checkbox"/> Sì, per gestire indennizzi <input type="checkbox"/> No
F.4 (se sì a F.1) Le attività di cui alle domande precedenti hanno avviato processi per la revisione degli standard di qualità?	<input type="checkbox"/> Sì, per almeno il 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> Sì, per meno del 50% dei servizi da sottoporre a revisione <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input checked="" type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione

** ** le risposte da F2 ad F4 sono riferite ai servizi per i quali l'Ente ha definito standard di qualità

Brescia, 17/04/19

OIV

F.to Prof. Claudio Teoderi