



COMUNE DI CASTELSARACENO
PROVINCIA DI POTENZA

ORGANISMO DI CONTROLLO INTERNO

VERBALE N. 16-2016

L'anno duemilasedici, il mese di settembre, il giorno quattordici, alle ore 08.40, l'Organismo di Controllo Interno del Comune di Castelsaraceno, composto dal Segretario Comunale dott.ssa Panzardi Filomena, verbalizzante il dipendente Sig. Cirigliano Luigi, così come nominati con atto sindacale n. 2 del 08.01.2016, a seguito di regolare convocazione, si è riunito per la trattazione del seguente ordine del giorno:

1. Redazione della relazione di monitoraggio provvisorio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni periodo 01.01.2016-31.08.2016

Premesso che:

- la stesura della relazione segue le linee guida previste dalle delibere dell'ANAC n. 4 del 02.03.2012 e n. 23 del 16.04.2013.
- stanti le disposizioni recate dall'art. 31 del d.lgs 150/2009, anche se il Comune non è obbligato all'applicazione dell'art. 14, comma 4, lett. a) del d.lgs. 150/2009, si ritiene opportuno redigere il documento in oggetto, onde assicurare la migliore attuazione delle finalità del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance.
- le indicazioni contenute nelle delibere ANAC n. 4/2012 e n. 23/2013 possono comunque essere un parametro di riferimento anche per tutti gli enti e le amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, non obbligate all'applicazione dell'art. 14 del d.lgs. 150/2009.

Nella sua elaborazione opera in autonomia.

Nella valutazione tiene conto delle funzioni ed attività svolte, della natura e delle caratteristiche dei programmi realizzati, dei sistemi adottati ed applicati.

Tanto premesso, procede alla redazione della relazione di monitoraggio provvisorio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni periodo 01.01.2016-31.08.2016, come da documento allegato al presente atto a farne parte integrante e sostanziale.

La riunione si conclude alle ore 08.55.

Letto, confermato e sottoscritto.

L'Organismo di Controllo Interno
(dott.ssa Filomena Panzardi)




Il verbalizzante
(Sig. Luigi Domenico Cirigliano)

Comune di Castelsaraceno
Provincia di Potenza

Prot. 2016 0005901 Uscita
Ore: 9,54 del 15/09/2016



COMUNE DI CASTELSARACENO
PROVINCIA DI POTENZA

ORGANISMO DI CONTROLLO INTERNO

ALLEGATO AL VERBALE N. 16-2016

**RELAZIONE DI MONITORAGGIO PROVVISORIO
SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO
DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE, TRASPARENZA E INTEGRITA'
DEI CONTROLLI INTERNI**

PERIODO 01.01.2016-31.08.2016

Castelsaraceno, lì 14.09.2016

L'ORGANISMO DI CONTROLLO INTERNO
(Dott.ssa Filomena Panzardi)



fw



1. FINALITA'

La stesura della presente relazione segue le linee guida previste dalle delibere dell'ANAC n. 4 del 02.03.2012 e n. 23 del 16.04.2013.

Stanti le disposizioni recate dall'art. 31 del d.lgs 150/2009, anche se il Comune non è obbligato all'applicazione dell'art. 14, comma 4, lett. a) del d.lgs. 150/2009, si ritiene opportuno redigere il presente documento, onde assicurare la migliore attuazione delle finalità del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance.

Le indicazioni contenute nelle delibere ANAC n. 4/2012 e n. 23/2013 possono essere un parametro di riferimento anche per tutti gli enti e le amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, non obbligate all'applicazione dell'art. 14 del d.lgs. 150/2009.

Il periodo di riferimento è 01.01.2016 – 31.08.2016.

2. IL QUADRO GENERALE DEL MONITORAGGIO

E' stato:

- ✓ monitorato il funzionamento complessivo della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. a) del d.lgs. 150/2009;
- ✓ analizzato il sistema previsto per il monitoraggio nelle sue criticità e nei punti di forza;
- ✓ garantite sia la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, sia l'applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti definiti dall'A.N.A.C..

Il sistema di misurazione e valutazione è stato attuato in maniera esaustiva ed in conformità al citato art. 14, comma 4, lett. a), del d.lgs n. 150/2009.

L'operato dell'Organismo di controllo interno si è svolto in maniera indipendente ed imparziale, tenendo conto dei principi di trasparenza, attendibilità, ragionevolezza, verificabilità, evidenza e tracciabilità.

3. IL MONITORAGGIO DELL'AVVIO DEL CICLO

Il piano della performance è parte integrante del ciclo di gestione della performance che, in base all'art. 4 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, si articola nelle seguenti fasi:

- ✓ definizione e assegnazione degli obiettivi, che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- ✓ collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- ✓ monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- ✓ misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- ✓ utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- ✓ rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Il Comune, con la redazione del Piano degli Obiettivi e delle Performance, sulla base delle Linee guida dell'ANCI in materia di ciclo della performance, realizza una previsione dettagliata degli obiettivi operativi e strategici da conseguire nell'esercizio di riferimento.

La finalità del P.O.P è rendere partecipe la cittadinanza degli obiettivi che il Comune si è proposto di raggiungere, garantendo massima trasparenza ed ampia diffusione verso l'esterno.

Il P.O.P. è adottato unitamente al P.E.G. entro venti giorni dall'approvazione del bilancio di previsione.

Al fine di garantire l'assoluta coerenza fra il ciclo di programmazione strategica ed il ciclo di programmazione finanziaria, si provvede alla predisposizione contestuale delle schede PEG relative a ciascuna Posizione Organizzativa ed a ciascuna Unità di Progetto (se costituite) contenenti gli obiettivi annuali e gli indicatori di risultato.

Il P.O.P., prima di essere sottoposto alla Giunta Comunale per l'approvazione, viene validato dall'Organismo di controllo interno, che attesta la misurabilità degli obiettivi individuati.

La Giunta Comunale approva unitamente il Piano Esecutivo di Gestione ed il P.O.P..

In caso di proroga dei termini di approvazione del bilancio di previsione finanziario per l'anno di riferimento, viene adottato in via provvisoria il P.O.P. unitamente al P.E.G..

Con il decreto del Ministero dell'Interno del 28.10.2015 pubblicato in G.U. n. 254 del 31.10.2015 è stato prorogato il termine per la presentazione del Documento Unico di Programmazione (DUP) al 31 dicembre 2015. Con successivo decreto del Ministero dell'Interno del 1° marzo 2016 è stato differito ulteriormente dal 31 marzo 2016 al 30 aprile 2016 il termine per la deliberazione del bilancio di previsione degli Enti Locali, relativo all'esercizio finanziario 2016. Da qui la redazione del P.O.P. provvisorio per il triennio 2016/2018.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 26 del 13.04.2016, esecutiva ai sensi di legge, è stato approvato il Piano provvisorio degli obiettivi e delle performance 2016 – 2018 per l'anno 2016.

Con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 21 del 30/04/2016, esecutiva ai sensi di legge, è stato approvato il bilancio di previsione pluriennale 2016-2018.

Da qui la necessità di adottare il P.O.P. unitamente al P.E.G. per l'anno 2016 prendendo a riferimento le previsioni del bilancio di previsione pluriennale 2016-2018 e sue successive modifiche ed integrazioni e delle sue risultanze.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 62 del 25.07.2016, esecutiva ai sensi di legge, sono stati approvati unitamente il Piano degli obiettivi e delle performance 2016 – 2018 per l'anno 2016 ed il PEG per l'anno 2016.

4. IL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E DI VALUTAZIONE

4.1. Performance organizzativa: definizioni di obiettivi, indicatori e target

Per l'anno 2016 la programmazione dell'Ente è quella contenuta nel DUP 2016/2018, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 30.04.2016, esecutiva ai sensi di legge, allegato al bilancio di previsione pluriennale 2016 – 2018, nella programmazione triennale delle Opere Pubbliche per gli anni 2016/2018, nel Piano degli obiettivi e delle performance 2016 – 2018 per l'anno 2016 e nel PEG per l'anno 2016.

Oltre agli obiettivi direttamente correlati ai centri di costo, ne sono stati individuati altri non direttamente collegati a specifici centri di costo, ma privi della individuazione di pesi e indicatori.

In riferimento ai criteri di definizione del Sistema di misurazione e valutazione, si deve rilevare che per l'anno in esame le varie componenti dell'Ente non sono pervenute ad una sufficiente definizione degli obiettivi, con individuazione degli indicatori necessari per la misurazione del reale conseguimento degli obiettivi, secondo le disposizioni vigenti. Tanto ha impedito di rilevare le performance, levata in relazione al livello di conseguimento degli obiettivi, misurato dagli indicatori.

Il funzionamento generale del sistema si può ritenere positivo, atteso che rispetto ai precedenti anni si è riusciti a definire gli obiettivi unitamente all'assegnazione delle risorse ai centri di costo.

4.2 Performance individuale: definizione ed assegnazione degli obiettivi, indicatori e target

Alla data del 31.08.2016 è mancata invece l'assegnazione degli obiettivi ai fini della definizione della performance individuale.

Non utilizzando il sistema della programmazione degli obiettivi di Area non è stato possibile:

- ✓ assicurare l'assegnazione individuale degli obiettivi ai singoli dipendenti dell'Ente;
- ✓ definire per ciascuno di essi le responsabilità complessive;
- ✓ precisare i comportamenti di rispettiva competenza.

Il processo relativo alla performance individuale non è stato connesso a quello organizzativo.

La mancata definizione degli obiettivi individuali:

- ✓ non ha consentito di misurare e valutare il livello della performance conseguita nel raggiungimento degli obiettivi di fatto assegnati attraverso la verifica degli indicatori;
- ✓ non ha permesso di definire la qualità del contributo garantito da ciascuno all'attività generale del Settore di appartenenza.

È mancata la valutazione delle performance individuale delle Posizioni organizzative.

Non sono stati apportati, durante l'anno, miglioramenti ed utili variazioni degli indicatori.

4.3 Processo di attuazione del ciclo della performance (fasi, tempi e soggetti coinvolti)

Stante la mancata adozione del Piano degli obiettivi e delle performance per l'anno 2015 e nel PEG per l'anno 2015 non si è dato corso alla redazione conseguente validazione della Relazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi, in quanto non previsti. E naturalmente non si è dato corso alla valutazione della performance individuale per i dipendenti non incaricati di P.O..

Per l'anno 2016 è stata assicurata l'approvazione del Piano provvisorio degli obiettivi e delle performance 2016 – 2018 per l'anno 2016, prima, e del Piano degli obiettivi e delle performance 2016 – 2018 per l'anno 2016 ed il PEG per l'anno 2016, poi.

I livelli della performance, naturalmente, sono valutati in relazione agli indicatori dei vari obiettivi gestionali.

Conseguentemente, per l'anno 2015 il processo di misurazione e valutazione delle P.O. non può considerarsi sufficientemente valido, per:

- ✓ il mancato rispetto dei tempi;
- ✓ la mancata tempestiva programmazione degli obiettivi;
- ✓ il mancato controllo dell'impiego del personale;
- ✓ la mancata attivazione dei controlli.

Conseguentemente, per l'anno 2016 il processo di misurazione e valutazione delle P.O. può considerarsi sufficientemente valido, per:

- ✓ il sostanziale rispetto dei tempi;
- ✓ la sostanziale programmazione degli obiettivi;
- ✓ il controllo dell'impiego del personale;
- ✓ l'attivazione dei controlli.

Invece, per l'anno 2015 il processo di misurazione e valutazione del personale non incaricato di P.O. non può considerarsi sufficientemente valido, per:

- ✓ il mancato rispetto dei tempi;
- ✓ la mancata tempestiva programmazione degli obiettivi;
- ✓ il mancato controllo dell'impiego del personale;
- ✓ la mancata attivazione dei controlli.

Invece, per l'anno 2016 il processo di misurazione e valutazione del personale non incaricato di P.O. non può considerarsi sufficientemente valido, per:

- ✓ il mancato rispetto dei tempi;
- ✓ la mancata tempestiva programmazione degli obiettivi;
- ✓ il mancato controllo dell'impiego del personale;
- ✓ la mancata attivazione dei controlli.

4.4 Infrastruttura di supporto

La Struttura di supporto all'Organismo di controllo interno non è stata prevista stante le dimensioni dell'Ente.

Il Programma Triennale della Trasparenza e dell'Integrità ed il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione sono stati approvati ed attuati in parte, previa chiara definizione delle responsabilità ai vari livelli.

In particolare, la situazione si può sintetizzare come segue:

- ✓ i sistemi informativi ed informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati sono stati appena mediocri;
- ✓ il modello organizzativo di raccolta e pubblicazione degli elementi previsti va assolutamente perfezionato, non assicurando in modo compiuto la pubblicazione dei dati;
- ✓ il sistema di monitoraggio della pubblicazione dei dati va implementato;
- ✓ i sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi al sito richiedono degno adeguamento.

4.5 Sistemi informativi ed informatici a supporto dell'attuazione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

I sistemi informativi ed informatici, quindi, sono risultati mediocri e insufficienti a supportare in maniera idonea il ciclo della performance.

Il sistema del controllo di gestione è inesistente, mancando i referti relativi alle annualità pregresse, creando criticità agli altri controlli.

Non vi è una buona interazione fra il ciclo di bilancio e quello della performance.

4.6 Definizione e gestione degli standard di qualità

Gli standard di qualità non sono ancora stati definiti. La misurazione degli standard andrebbe effettuata utilizzando gli indicatori.

4.7 Utilizzo effettivo dei risultati del sistema di misurazione e valutazione

La misurazione delle attività pregresse sarà funzionale allorquando andrà a regime:

- ✓ al miglioramento della gestione;
- ✓ al perfezionamento degli indicatori;
- ✓ alla validità e alla funzionalità degli aspetti gestionali da perfezionare.

Allo stato tanto non è stato possibile.

4.8 Descrizione delle modalità del monitoraggio

Ai fini del presente documento, l'Organismo di controllo interno ha:

- ✓ controllato la conformità e l'effettività del ciclo della performance dell'Ente;
- ✓ rilevato gli aspetti oggettivamente disfunzionali, sintetizzabili in eventuali criticità, ritardi e/o omissioni;
- ✓ programmato ed attuato le fasi di monitoraggio e di valutazione;
- ✓ raccolto a tal fine le informazioni ritenute essenziali per un utilizzo adeguato.

5. IL MONITORAGGIO SULL'ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI ED INDIVIDUALI

5.1 Misurazione e valutazione della performance organizzativa

In ordine alla misurazione ed alla valutazione per l'anno 2016 si può affermare che:

- ✓ il processo della performance organizzativa è stato gestito adeguatamente in considerazione delle dimensioni e attività dell'Ente;
- ✓ per la definizione degli obiettivi è stata seguita la metodologia prevista;
- ✓ sono state assegnate le altre finalità di Giunta senza pesatura e ponderazione;
- ✓ va ancora tenuto adeguatamente conto della necessaria coerenza fra gli obiettivi gestionali e quelli di bilancio;
- ✓ per ciascun obiettivo sono stati precisati le scadenze, gli indicatori a carattere temporale, quantitativo e qualitativo;
- ✓ per gli obiettivi strategici sono state definite anche le fasi del loro conseguimento e gli eventuali indicatori di ciascuna fase.

Allo stato della rilevazione relativamente alla performance organizzativa i processi attuati sono stati idonei ai sensi dell'art. 5 del d.lgs 150/2009, dato che gli obiettivi strategici dell'Ente e delle Aree sono stati programmati.

Ed, inoltre, sono stati:

- ✓ specifici e misurabili per mezzo degli indicatori;
- ✓ utili per il monitoraggio dei servizi erogati e degli interventi;
- ✓ confrontabili con gli scopi di incremento della produttività;
- ✓ analizzati rispetto agli anni precedenti e ad altre analoghe esperienze esterne.

5.2 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance organizzativa

La misurazione della performance organizzativa per l'anno 2015 non ha avuto luogo.

Durante l'anno sono state effettuate modifiche degli obiettivi e dei loro indicatori a mezzo approvazione del Piano definitivo degli obiettivi e delle performance 2016 – 2018 per l'anno 2016 ed il PEG per l'anno 2016.

Allo stato non si è dato corso al rilevamento del grado di soddisfazione dei bisogni dell'utenza.

5.3 Misurazione e valutazione della performance individuale

I format delle schede, concernenti la valutazione, contengono, per ciascuna Posizione organizzativa e per il personale delle categorie:

- ✓ la determinazione in percentuale del conseguimento degli obiettivi: la media di tale determinazione fa a sua volta media con la media del livello dei comportamenti;
- ✓ l'analisi degli indicatori in termini di qualità in ordine all'iniziativa, al coordinamento, all'innovazione, alla partecipazione, ai rapporti con l'utenza ed a quelli interni, all'apporto al clima di lavoro, alla flessibilità, all'operatività, alla semplificazione dei processi, all'economicità, alla qualità dell'attività di ruolo.

Le Posizioni organizzative sono valutate anche in relazione alla leadership. La valutazione del 2014 non è stata conclusa mancando risorse finanziarie e assegnazione degli obiettivi.

Allo stato della rilevazione relativamente alla performance individuale per l'anno 2015 i processi attuati non sono stati idonei ai sensi dell'art. 5 del d.lgs 150/2009, dato che gli obiettivi strategici ed operativi dell'Ente e delle Aree non sono stati programmati.

Allo stato della rilevazione relativamente alla performance individuale per l'anno 2016 i processi attuati non sono stati ancora applicati, con conseguente impossibilità di testarne l'idoneità, ai sensi dell'art. 5 del d.lgs 150/2009.

5.4 Metodologia per la misurazione e valutazione della performance individuale

Le misurazioni riguardano due valutazioni, fra esse coordinate:

- ✓ il conseguimento degli obiettivi (o percentuali di obiettivi) di specifica competenza;
- ✓ i comportamenti del personale.

Il risultato intercorre fra un minimo di zero ed un massimo di 5 punti, con tutti i possibili valori intermedi.

In definitiva la valutazione delle Posizioni organizzative e quelle del personale delle categorie è analoga ed omogenea. Le prime, ovviamente, sono valutate anche per le loro responsabilità e funzioni direzionali.

Le modalità valutative sono state condivise ed in atto da tempo. Le modalità di comunicazione risultano chiare ed adeguate.

6. LA VALIDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

L'Organismo di controllo interno non ha disposto la validazione della Relazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi di Area per l'anno 2015 essendo mancata.

7. IL MONITORAGGIO SULL'APPLICAZIONE DEGLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

Mancando il processo di valutazione individuale non è possibile testarne per l'anno di riferimento la correttezza e funzionalità nei confronti sia del personale.

8. ALLEGATI

A 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente

Allegato 1: Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

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 enti³.


A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?	<input checked="" type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Altro _____			
A.2. Chi sono i destinatari della reportistica relativa agli esiti del monitoraggio? (possibili più risposte)	<input checked="" type="checkbox"/> Organo di vertice politico-amministrativo <input type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input checked="" type="checkbox"/> Altro <u>RESPONS. AREA, SEGRET. COMP.</u>			
A.3. Le eventuali criticità rilevate dai monitoraggi intermedi hanno portato a modificare gli obiettivi pianificati a inizio anno?	<input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi operativi <input type="checkbox"/> Sì, modifiche agli obiettivi strategici e operativi <input type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno			
B. Performance individuale				
B.1. A quali categorie di personale sono assegnati gli obiettivi individuali?				
	personale in servizi (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	/	/	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	/	/	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50% - 100% <input type="checkbox"/> 1% -49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	⁹	⁰	<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%

³ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

B.2. Il processo di assegnazione degli obiettivi è stato coerente con il Sistema?			
	Si	No	(se no) motivazioni
Dirigenti di I fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Dirigenti di II fascia e assimilabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Non dirigenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PER LE SOLI POSIZIONI ORGANIZZATIVE
C. Processo di attuazione del ciclo della performance			
Struttura Tecnica Permanente (STP)			
C.1. Quante unità di personale totale operano nella STP?			(valore assoluto)
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali?			(valore assoluto)
Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche?			
Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?			
C.3. Indicare il costo annuo della STP distinto in:			
Costo del lavoro annuo (totale delle retribuzioni lorde dei componenti e degli oneri a carico dell'amm.ne ⁴)			
Costo di eventuali consulenze			
Altri costi diretti annui			
Costi generali annui imputati alla STP			
C.4. La composizione della STP è adeguata in termini di numero e di bilanciamento delle competenze necessarie? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> la STP ha un numero adeguato di personale <input type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito giuridico		

⁴ Nel caso in cui una o più unità di personale siano dedicate a tempo parziale alle attività della STP, il relativo costo deve essere proporzionato in funzione del FTE corrispondente (per esempio, se su base annua un'unità di personale impiega il 30% del suo tempo in attività della STP e il suo costo annuo è di 30.000€, il relativo costo del lavoro annuo da prendere in considerazione per il computo totale sarà di 30.000€ * 30% = 9.000€).

**D. Infrastruttura di supporto
Sistemi Informativi e Sistemi Informatici**

D.1. Quanti sistemi di Controllo di gestione (CDG) vengono utilizzati dall'amministrazione?																									
N.B.: Nel caso in cui l'amministrazione faccia uso di molteplici sistemi di CDG, compilare le domande da D.2 a D.4 per ognuno dei sistemi utilizzati.																									
D.2. Specificare le strutture organizzative che fanno uso del sistema di CDG:	<input type="checkbox"/> Tutte le strutture dell'amministrazione <input type="checkbox"/> Tutte le strutture centrali <input type="checkbox"/> Tutte le strutture periferiche <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? 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, _____	<table border="0"> <thead> <tr> <th>Automatica</th> <th>Manuale</th> <th>Nessuna</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Automatica	Manuale	Nessuna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatica	Manuale	Nessuna																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità? Sistema informatico di Controllo strategico Altro sistema, _____ Altro sistema, _____	<table border="0"> <thead> <tr> <th>Automatica</th> <th>Manuale</th> <th>Nessuna</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> <td align="center"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			Automatica	Manuale	Nessuna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
Automatica	Manuale	Nessuna																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							

D.5. I sistemi di CDG sono utilizzati per la misurazione degli indicatori degli obiettivi strategici e operativi?	Indicatori ob. strategici <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
(se si) fornire un esempio di obiettivo e relativo indicatore		
D.6. Da quali sistemi provengono i dati sulle risorse finanziarie assegnate agli obiettivi strategici e operativi?	ob. strategici	ob. operativi
Sistema di contabilità generale	<input type="checkbox"/>	<input 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 Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione⁵

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

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti⁶ compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

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 checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" 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 attraverso link alla/banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

⁵ Per la compilazione di questa sezione fare riferimento alle istruzioni di dettaglio riportate in seguito.

⁶ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

<p>Consulenti e collaboratori</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>
<p>Incarichi conferiti e ai autorizzati dipendenti</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata</p>	<p><input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata</p>	<p>Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione</p>

Bandi concorso	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" 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 attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Tipologia Procedimenti	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" 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 attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Bandi di gara e contratti	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" 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 attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<input checked="" type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input checked="" 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 attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio <input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	Specificare: a) soggetto; b) modalità di trasmissione; c) frequenza della trasmissione

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

N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Tipologie di dati	Grado di apertura delle banche dati di 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 le ragioni per cui la pubblicazione avviene al di fuori della sezione dedicata)
Articolazione degli uffici, responsabili, telefono e posta elettronica	BASSO	/	/
Consulenti e collaboratori	BASSO	/	/
Dirigenti	BASSO	/	/
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	BASSO	/	/
Bandi di concorso	BASSO	/	/
Tipologia Procedimenti	BASSO	/	/
Bandi di gara e contratti	BASSO	/	/

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	BASSO	/	/

E.2. Modello organizzativo di raccolta, pubblicazione e monitoraggio

N.B.: laddove le responsabilità variano a seconda delle tipologie di dati, indicare il soggetto che svolge l'attività con riferimento al maggior numero di dati. Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi

Selezionare le attività svolte dai soggetti sottoindicati	Raccolta dei dati	Invio dei dati al responsabile della pubblicazione	Pubblicazione dei dati online	Supervisione e coordinamento dell'attività di pubblicazione dei dati	Monitoraggio
Dirigente responsabile dell'unità organizzativa detentrici del singolo dato	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input 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 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 type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (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 dei sistemi informativi (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 type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della trasparenza	<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	<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 checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input 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
OIV	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input 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
Altro soggetto (specificare quale)	<input 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	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

E.3. Monitoraggio sulla pubblicazione dei dati svolto dall'OIV

N.B.: laddove il monitoraggio varia a seconda delle tipologie di dati, indicare il modello relativo al maggior numero di dati

	Oggetto del monitoraggio	Modalità del monitoraggio	Estensione del monitoraggio	Frequenza del monitoraggio	Comunicazione degli esiti del monitoraggio (Indicare il soggetto cui sono comunicati gli esiti)	Azioni correttive innescate dagli esiti del monitoraggio (Illustrare brevemente le azioni)
Strutture centrali	<input checked="" type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) 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"/> Verifica su sito <input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/> Sulla totalità dei dati <input checked="" type="checkbox"/> Su un campione di dati	<input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale <input checked="" type="checkbox"/> Altro	Sporadici	in bilancio no in bilancio
Strutture periferiche (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) 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		
Corpi (laddove presenti)	<input type="checkbox"/> Avvenuta pubblicazione dei dati <input type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamenti o e apertura) 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 quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"		
N.B.: Nel caso di Ministeri o grandi enti compilare, con modifiche, anche per eventuali strutture periferiche e corpi		
	Presenza	Note
	SI/No	
Sistemi per contare gli accessi alla sezione		
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione		
Sistemi per quantificare il tempo medio di navigazione degli utenti in ciascuna delle pagine web in cui è strutturata la sezione		
Sistemi per verificare se l'utente consulta una sola oppure una pluralità di pagine web nell'ambito della sezione		
Sistemi per verificare se l'utente sta accedendo per la prima volta alla sezione o se la ha già consultata in precedenza		
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti		
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccoglierne i giudizi		
Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati		
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione		
Pubblicazione sul sito dei dati rilevati dai sistemi di conteggio degli accessi		
Avvio di azioni correttive sulla base delle proposte e delle segnalazioni dei cittadini		
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	
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 type="checkbox"/> No	
F.3. (se sì a F.1) Sono state adottate soluzioni organizzative per la gestione dei reclami, delle procedure di indennizzo e delle <i>class action</i> ? (possibili più risposte)	<input type="checkbox"/> Sì, per gestire reclami <input type="checkbox"/> Sì, per gestire <i>class action</i> <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 type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	