



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

**BERICHT ÜBER DIE  
ANWENDUNG DES  
LEISTUNGSBEWER-  
TUNGSSYSTEMS, DIE  
TRANSPARENZ UND  
INTEGRITÄT DER  
INTERNEN  
KONTROLLEN**

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

**für das Jahr/per l'anno 2015**



# INHALT

1	<b>Einleitung</b>	Seite 3
2	<b>Leistung der Organisationseinheiten</b>	Seite 4
3	<b>Individuelle Leistung</b>	Seite 6
4	<b>Umsetzung des Leistungsplanes</b>	Seite 7
5	<b>Support</b>	Seite 8
6	<b>Informationssysteme, welche die Umsetzung des Dreijahresplanes der Transparenz/die vollständige Veröffentlichung der Daten und die Einhaltung der Veröffentlichungspflichten ermöglichen</b>	Seite 9
7	<b>Festlegung bzw. Verwaltung der Qualitätsstandard</b>	Seite 10
8	<b>Anwendung der Ergebnisse der Systeme zur Leistungsmessung bzw. zur Bewertung der erzielten Leistung</b>	Seite 11
9	<b>Beschreibung der vom OIV angewandten Überwachungsmodalitäten</b>	Seite 12

# 1 EINLEITUNG

Der vorliegende „Bericht des unabhängigen Bewertungsgremiums über die Anwendung des Leistungsbewertungssystems, die Transparenz und die Integrität der internen Kontrollen“ ist von der Handelskammer Bozen im Sinne des Beschlusses der Nationalen Antikorruptionsbehörde (ANAC) Nr. 23/2013 ausgearbeitet worden. Dieser sieht vor, dass das unabhängige Bewertungsgremium genaue Kontrollen hinsichtlich der Anwendung des Leistungsbewertungssystems, der Korrektheit und Vollständigkeit der im Abschnitt „Transparente Verwaltung“ veröffentlichten Daten und der einzelnen internen Kontrollen zur Gewährleistung einer guten Funktionsweise der oben genannten Systeme durchführt.

Der Bericht besteht aus einem Text und aus Übersichten, welche von der Nationalen Antikorruptionsbehörde vorgegeben und von der Körperschaft ausgefüllt wurden.

Ein weiterer Zweck des Berichts besteht in der Veröffentlichung eines Dokumentes, welches die Informationen und Erfahrungen beinhaltet, die bei der Einführung der Leistungsbewertung gewonnen wurden und das die mit den Bestimmungen über die Transparenz zusammenhängenden Systeme und die einzelnen damit verbundenen internen Kontrollen beinhaltet. Der Bericht schafft damit die Möglichkeit, die Überwachungsmodalitäten an die Bedürfnisse der Körperschaft anzupassen und die vom unabhängigen Bewertungsgremium (von nun an „OIV“) aufgezeigten kritischen Punkte zu beheben.

Im Jahr 2014 hat die Kammer erstmals ein vollständiges System zur Leistungsbewertung, zur Veröffentlichung von Daten und zur Verwaltung der internen Kontrollen angewandt. Die daraus hervorgegangenen kritischen Punkte werden bei der Ausarbeitung des vorliegenden Berichts und im Rahmen der einzelnen Sitzungen des OIV behandelt, und zu einer schrittweisen Anpassung der Körperschaft an neue Verwaltungsmodelle beitragen und eine Verbesserung der Dienste sowie der Leistung jeder einzelnen Organisationseinheit der Handelskammer Bozen in den Mittelpunkt stellen.

## 2 LEISTUNG DER ORGANISATIONSEINHEITEN

Das System zur Messung und Bewertung der Leistung der Organisationseinheiten der Handelskammer Bozen beruht auf der Methode der Balanced Scorecard (BSC). Dieses Instrument erlaubt es, von der Mission ausgehend die Strategie der Körperschaft zu bestimmen und messbare strategische Ziele abzuleiten. Grundlegende Eigenschaft der BSC ist es, jedes Element der Tätigkeit der Kammer zu berücksichtigen, von den strategischen bis zu den operativen Zielen und aus einer oder mehreren verschiedenen Perspektiven zu beleuchten. Die einzelnen Ziele werden daher im Licht der größtmöglichen Anzahl von Perspektiven betrachtet und in ihrer Ausarbeitung wurde versucht, diese Eigenschaft der Multidimensionalität herauszuheben.

Der Beschluss der Nationalen Antikorruptionsbehörde Nr. 23/2013 sieht eine Stellungnahme von Seiten der Mitglieder des OIV über die folgenden Punkte vor:

### A. Definition der Ziele:

Die Direktion der Handelskammer Bozen hat im Einverständnis mit den Organen der Kammer 13 strategische Zielsetzungen und damit verbundene operative Ziele festgelegt. Die 13 strategischen Ziele sind unter Anwendung der folgenden Übersicht definiert worden, welche die Zukunftsaussichten der Körperschaft mit den verschiedenen, als strategisch angesehenen Bereichen zur Erreichung der betrieblichen Mission verknüpft.

Perspektive der BSC \ Strategischer Bereich	Interessensvertretung	Dienstleistungen für die Unternehmen	Hoheitliche Tätigkeiten	Effiziente interne Verwaltung
Kunden	1 – Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik	2 – Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft	3 – Marktregelung und Wettbewerbsschutz	
	4 – Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur	5 – Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung	6 – Förderung der alternativen Streitbeilegung (ADR)	
		7 – Förderung der Internationalisierung und der Qualitätsprodukte des Landes		
	8 – Verbesserung der institutionellen Kommunikation			
		9 – Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen		
Interne Prozesse	10 – Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse			
Lernen und Entwicklung	11 – Personalentwicklung			

Die operativen Ziele wurden von den strategischen Zielen abgeleitet und tragen zu deren Umsetzung bei. Die operativen Ziele des Dreijahreszeitraums 2015 – 2017 sind im Leistungsplan 2015 – 2017 enthalten, der im Abschnitt „Transparente Verwaltung“ der Homepage der Handelskammer Bozen veröffentlicht wurde.

Nach einer aufmerksamen Bewertung der einzelnen Zielsetzungen stimmen die Mitglieder des OIV überein, dass die von der Verwaltung umgesetzten Verfahren geeignet sind, um den vom Art. 5 des G.V.D. Nr. 150/2009 festgelegten methodologischen Voraussetzungen zu entsprechen.

Im Laufe der Ausarbeitung des Berichts wurde festgestellt, dass manche Ziele schwierig zu erheben sind. Aus diesem Grunde wurde empfohlen, die Zielsetzungen mit qualitativen und nicht mit quantitativen Faktoren zu verknüpfen. Die notwendigen Änderungen werden gegebenenfalls laufend oder bei der Aktualisierung des Plans durchgeführt.

## **B. Bewertung**

Die trimestrale Zwischenbewertung von Seiten der Verwaltung und die Qualität der angewandten Daten (größtenteils automatisch erhobene Daten durch die Nutzung von Software der Gesellschaft Infocamere oder durch die Überprüfung von Seiten der Mitarbeiter der einzelnen Abteilungen oder die Führung von eigenen Datenbanken) sind angemessen und erlauben eine erste Analyse der Daten und eventuelle Änderungen aufgrund der oben genannten kritischen Punkte.

Im Laufe der Ausarbeitung des Berichts wurde festgestellt, dass die Kontrollen zusätzlich zur ordentlichen Tätigkeit der Abteilungen der Kammer erhebliche Aufwände darstellen. Im Rahmen der Aktualisierung soll die Möglichkeit untersucht werden, semestrale statt trimestrale Kontrollen durchzuführen.

## **C. Schrittweise Verbesserung/durchgeführte Änderungen betreffend vorhergehender Meldungen**

Die aufgezeigten Problematiken wurden bei der Erstellung des Leistungsplans für den Dreijahreszeitraum 2015 – 2017 berücksichtigt und haben zur Abänderung einiger strategischer und operativer Ziele geführt. Die Änderungen, welche die strategischen Ziele betreffen, wurden im neuen Leistungsplan ausdrücklich bzw. einzeln begründet.

### **3 INDIVIDUELLE LEISTUNG**

Das von der Handelskammer angewandte System zur Leistungsbewertung ermöglicht es, die Erreichung der einzelnen Ziele (strategische und operative) auf die jeweiligen Verantwortlichen (Abteilungs- und Amtsleiter) und Mitarbeiter der Abteilungen zurück zu verfolgen. Anlässlich der Ausarbeitung des vorliegenden Berichts hat das OIV die Angemessenheit der Zuweisung der Zielsetzungen und die Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Systems festgestellt.

Die Modalitäten zur Mitteilung der Ergebnisse und die unterschiedlichen Beurteilungen werden von den Mitgliedern des OIV der Handelskammer Bozen als angemessen beurteilt.

Das System ist zwar von den Mitarbeitern und von der gesamten Organisation zufriedenstellend umgesetzt worden, eine bessere Miteinbeziehung des gesamten Personals zur Förderung von Verbesserungsvorschlägen wäre jedoch wünschenswert. Damit sollen zu Beginn des Jahres nicht nur von Seiten der Führungskräfte, sondern von der gesamten Organisation Ziele festgelegt werden.

Die Weiterbildungsmaßnahmen sind in Bezug auf die vorgegebenen Zielsetzungen angemessen. Das OIV stellt auch fest, dass die im Laufe der periodischen Sitzungen mit der Direktion vorgebrachten Hinweise übernommen und eingefügt wurden.

#### **4 UMSETZUNG DES LEISTUNGSPLANES**

Das Verfahren zur Messung und Bewertung ist ein empirischer Prozess, der im Laufe der Zeit verbessert werden muss und langfristig zu konkreten Ergebnissen sowie zur Verbesserung der Kultur der Körperschaft führen soll, um bestehende Grenzen zu überschreiten und neue Ziele zu erreichen.

Die anlässlich der trimestralen Erhebungen festgestellten Schwierigkeiten wurden in den Sitzungen der Direktion der Handelskammer Bozen mit den Mitgliedern des OIV diskutiert und haben zu Änderungen des Leistungsplans des Dreijahreszeitraums 2015-2017 geführt.

Die Mitglieder des OIV stimmen überein, dass die dauerhafte technische Struktur (struttura tecnica permanente) was die Humanressourcen und die verfügbaren professionellen Kompetenzen als auch die finanziellen Ressourcen betrifft, angemessen ist.

## 5 SUPPORT

Die Handelskammer hat zur Unterstützung ein System der Inhouse-Informatikgesellschaft Infocamere K.A.G. angewandt, mit dem die Leistung des Jahres 2015 gemessen und überwacht wurde. Die Informationssysteme basieren auf verschiedenen Programmen, welche in den einzelnen Phasen der Leistungsbewertung angewandt werden:

- 1) Erstellung des Leistungsplans für das laufende Jahr
- 2) Messung der Leistung
- 3) Überwachung
- 4) Ausarbeitung von Statistiken und Erhebung von Daten

Das mit der Verwaltung der Software beauftragte Personal hat zu Jahresanfang an einem entsprechenden Kurs teilgenommen und steht in Verbindung mit den Support-Strukturen, die von Infocamere zur Verfügung gestellt werden, um eventuelle Probleme bei der Verwendung der Software zu beheben.

Die von Infocamere zur Verfügung gestellten Systeme werden für zweckmäßig bewertet und es sind keine kritischen Punkte festgestellt worden. Die Verbindung zwischen Bilanz und Leistungsmessung ist noch in Ausarbeitung und wird in den nächsten Jahren verbessert.



## 6 INFORMATIONSSYSTEME ZUR UMSETZUNG DES DREIJÄHRIGEN TRANSPARENZ- UND INTEGRITÄTSPLANES ZUR EINHALTUNG DER VERÖFFENTLICHUNGSPFLICHTEN

Die Handelskammer bedient sich zur Umsetzung des dreijährigen Transparenz- und Integritätsplans und zur Einhaltung der Veröffentlichungspflichten hinsichtlich der Transparenz interner und externer Informationssysteme.

Interne Anwendungen: die internen Anwendungen der Handelskammer ermöglichen die direkte Veröffentlichung auf der Internetseite der Handelskammer (Abschnitt „Transparente Verwaltung“), wie zum Beispiel die Daten hinsichtlich der Organe der Kammer, der Performance, der Kontrollen der Unternehmen, der zur Verfügung gestellten Dienste, der Daten über die Organisation usw.

Externe Software/Plattformen: die Handelskammer bedient sich der von allen italienischen Handelskammern verwendeten Plattform (von Infocamere K.A.G.) „Publicamera“, um einige Daten betreffend die Transparenzbestimmungen zu veröffentlichen (größtenteils Daten hinsichtlich der von der Kammer erteilten externen Aufträge). Bei Anwendung dieser Plattform wird auf der Internetseite der Kammer ein entsprechender Link eingefügt, der den Nutzer zu den entsprechenden Daten führt.

Die Archivierung der oben genannten Daten wird von der Handelskammer Bozen (auf den vom Rechenzentrum der Kammer verwalteten Servern) und teilweise auch von Infocamere K.A.G. (hinsichtlich der auf „Publicamera“ veröffentlichten Daten) durchgeführt.

- Organisatorisches Modell zur Sammlung und Veröffentlichung von Daten:

Die Direktion der Handelskammer hat einen internen Referenten beauftragt, welcher die Veröffentlichung und Aktualisierung der Daten durch die internen Anwendungen und auch auf „Publicamere“ überwacht. Der Beauftragte gehört der Abteilung „Verwaltungsdienste“ an und berichtet dem Vizeregenssekretär der Handelskammer und dem Unabhängigen Bewertungsgremium regelmäßig über die veröffentlichten Informationen.

- System zur Überwachung der Veröffentlichung der Daten:

Die Kontrollen und die Überwachung erfolgen regelmäßig im Einverständnis mit dem OIV.

- System zur Erhebung der Zugriffe auf den Abschnitt „Transparente Verwaltung“:

Die Anzahl der Zugriffe wird vom Rechenzentrum der Handelskammer erhoben. Derzeit wird die Internetseite der Handelskammer überarbeitet und die genannten Systeme zur Erhebung der Zugriffe werden aktualisiert.

## **7 DEFINITION UND VERWALTUNG VON QUALITÄTSTANDARDS**

Die Definition der Qualitätsstandards wird zur Zeit ergänzt. Die organisatorischen Lösungen zur Verwaltung von Beanstandungen hängen mit den im Rahmen des Qualitätsmanagement-Systems (QM) ausgearbeiteten Verfahren zusammen. Damit hat sich die Handelskammer Bozen das Ziel gesetzt, interne als auch externe, die Kunden betreffende Standards laufend zu verbessern.

## **8 ANWENDUNG DER ERGEBNISSE DES SYSTEMS ZUR LEISTUNGSMESSUNG**

Die im Rahmen der Überprüfung der Daten des Jahres 2015 (Dreijahresplan 2015-2017) hervorgegangenen kritischen Punkte haben die Erstellung des Dreijahresplans 2016-2018 beeinflusst und zu einer Änderung einzelner strategischer und operativer Ziele geführt.

## **9 BESCHREIBUNG DER VOM OIV ANGEWANDTEN ÜBERWACHUNGSMODALITÄTEN**

Die Modalitäten, durch welche die Überwachungstätigkeiten durchgeführt worden sind, können in drei verschiedene Arten von Kontrollen zusammengefasst werden:

- 1) Gespräche mit der Direktion: das OIV trifft sich regelmäßig mit der Direktion und den Verantwortlichen der Handelskammer, um die erhobenen Daten, die hervorgegangenen Schwierigkeiten und mögliche Änderungen des Leistungsplans oder des Bewertungssystems zu besprechen.
- 2) Überprüfung der Daten: die Mitglieder des OIV werden regelmäßig vom zuständigen Personal über die letzten Erhebungen informiert. Im Jahr 2015 sind die Erhebungen trimestral durchgeführt worden.
- 3) Kontrolle der Dokumentation: die Dokumentation steht dem OIV zur Verfügung und kann jederzeit überprüft werden.

Alle Kontrollen des Bewertungsgremiums werden mit Hilfe der zur Verfügung stehenden technischen Mittel und des beauftragten Personals durchgeführt. Im Rahmen der Überwachung und der Überprüfung der Dokumentation oder der Daten sind keine Schwierigkeiten aufgetreten.

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>Premessa</b>	<b>pagina 14</b>
<b>2</b>	<b>Performance organizzativa</b>	<b>pagina 15</b>
<b>3</b>	<b>Performance individuale</b>	<b>pagina 17</b>
<b>4</b>	<b>Processo di attuazione del ciclo della performance</b>	<b>pagina 18</b>
<b>5</b>	<b>Infrastruttura di supporto</b>	<b>pagina 19</b>
<b>6</b>	<b>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</b>	<b>pagina 20</b>
<b>7</b>	<b>Definizione e gestione degli standard di qualità</b>	<b>pagina 21</b>
<b>8</b>	<b>Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione</b>	<b>pagina 22</b>
<b>9</b>	<b>Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV</b>	<b>pagina 23</b>

## 1 **PREMESSA**

Il presente documento, denominato "Relazione dell'OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni", è stato adottato dalla Camera di Commercio di Bolzano per ottemperare alle disposizioni della delibera dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (in breve "ANAC") numero 23/2013, la quale prevede un controllo approfondito da parte dell'Organismo indipendente di valutazione relativo al funzionamento congiunto dei sistemi di valutazione (spesso definiti anche sistemi di valutazione della performance organizzativa ed individuale), alla correttezza e all'integrità dei dati pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" dell'ente e ai singoli controlli interni che vengono attuati per garantire il buon funzionamento dei sistemi citati.

La relazione è composta dalla presente parte testuale e da schede predisposte dalla stessa Autorità Nazionale Anticorruzione e compilate dalla Camera di commercio.

Il fine ultimo è la pubblicazione di un documento che racchiuda le informazioni e le esperienze raccolte nella fase d' implementazione dei sistemi di misurazione della performance, dei sistemi collegati alle disposizioni sulla trasparenza, nonché dei singoli controlli interni ad essa collegati. La relazione rappresenterà la possibilità di adattare le modalità di monitoraggio alle esigenze dell'ente e di risolvere le criticità emerse e segnalate dai membri dell'Organismo di valutazione indipendente.

Il 2014 è stato il primo anno nel quale la Camera si è dotata di un sistema completo di misurazione della performance, di pubblicazione dei dati e di gestione dei controlli interni. Le criticità emerse verranno trattate sia in fase di stesura della seguente relazione, sia nelle singole riunioni dell'OIV e porteranno ad un graduale adeguamento dell'ente ai nuovi modelli di gestione e ad un funzionamento incentrato sul miglioramento dei propri servizi e dell'operato delle singole unità organizzative della Camera di commercio di Bolzano.

## 2 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Il sistema di misurazione e valutazione della prestazione organizzativa della Camera di Bolzano si fonda sulla metodologia della Balanced Scorecard (BSC), uno strumento che permette, partendo dalla mission, di definire la strategia dell'ente e di declinarla in obiettivi strategici, facilitandone la misurabilità. Caratteristica fondante della BSC è di considerare ogni elemento dell'attività camerale, dagli obiettivi strategici a quelli operativi, sotto una o più prospettive differenti, denominate, appunto, prospettive BSC. I singoli obiettivi sono dunque considerati alla luce del maggior numero possibile di prospettive e nella loro stesura si è cercato di valorizzare tale multidimensionalità.

La delibera ANAC numero 23/2013 richiede ai membri dell'OIV un giudizio relativo ai seguenti punti:

### A. Definizione degli obiettivi:

La direzione della Camera di commercio di Bolzano ha definito, in accordo con gli organi camerali, 13 obiettivi strategici e obiettivi operativi ad essi collegati. I 13 obiettivi strategici sono stati individuati utilizzando il seguente schema, il quale racchiude le prospettive dell'ente e le diverse aree ritenute strategiche per il raggiungimento della mission aziendale.

Prospettiva BSC / Area strategica	Rappresentanza degli interessi	Servizi alle imprese	Attività istituzionali	Amministrazione interna efficiente
Clienti	1 - Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese	2 - Offerta formativa moderna per l'economia altoatesina	3 - Tutela del mercato e della concorrenza	
	4 - Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico - istituzionale	5 - Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa	6 - Promozione della giustizia alternativa	
		7 - Promozione dell'internazionalizzazione e dei prodotti di qualità del territorio		
	8 - Miglioramento della comunicazione istituzionale			
		9 - Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative		
Processi interni	10 - Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale			
Apprendimento e sviluppo	12 - Sviluppo del personale			

Gli obiettivi operativi sono delle derivazioni degli obiettivi strategici e concorrono al loro raggiungimento. Gli obiettivi operativi del triennio 2015 - 2017 sono riportati nel piano della prestazione organizzativa 2015-2017 pubblicato nella sezione "Amministrazione trasparente" della Homepage della Camera di commercio di Bolzano.

Dopo una attenta valutazione dei singoli obiettivi i membri dell'OIV concordano su fatto che i processi posti in essere dall'amministrazione sono idonei a garantirne la rispondenza con i requisiti metodologici definiti dall'art. 5 del D.Lgs. n.150/2009.

Emergono in fase di stesura della relazione alcune criticità su diversi obiettivi difficili da rilevare e sulla necessità di incentrare gli obiettivi su fattori di tipo qualitativo più che di tipo quantitativo. Le necessarie modifiche verranno apportate ove possibile in sede di aggiornamento.

## B. Misurazione

I monitoraggi intermedi trimestrali posti in essere dall'amministrazione e la qualità dei dati utilizzati (in larga parte dati rilevati in automatico tramite l'utilizzo di software della società informatica Infocamere o tramite l'operato dei collaboratori delle singole ripartizioni e la tenuta di banche dati ad hoc) risultano essere adeguati e permettono una prima analisi dei dati ed eventuali modifiche dovute alle criticità di cui sopra. Le misurazioni sono state molto rallentate dal fatto che si è trattato del primo anno di applicazione del sistema e che l'organizzazione deve ancora identificarsi nelle nuove procedure.

Emergono in fase di stesura della relazione alcune criticità relative alla gravosità dei controlli rispetto all'ordinaria amministrazione delle ripartizioni camerali. In sede di aggiornamento verrà valutata l'ipotesi di effettuare dei controlli semestrali anziché trimestrali.

## C. Graduale miglioramento/modifiche apportate relative a precedenti segnalazioni

Le criticità emerse sono state tenute in conto in fase di stesura del piano della prestazione organizzativa per il triennio 2016-2018 e hanno portato alla modifica di diversi obiettivi strategici nonché operativi. Le modifiche (per quanto riguarda gli obiettivi strategici) sono state espressamente motivate nel nuovo piano della prestazione organizzativa.



### 3 **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

Il sistema per la rilevazione della performance adottato dalla Camera di commercio permette di riflettere il raggiungimento dei singoli obiettivi (strategici ed operativi) sulle persone responsabili (dirigenti e direttori d'ufficio) e sui singoli collaboratori delle ripartizioni. In fase di stesura della presente relazione l'OIV ha riscontrato l'adeguatezza delle modalità di assegnazione degli obiettivi e la coerenza con le disposizioni del sistema.

Le modalità di comunicazione degli esiti e la differenziazione dei giudizi vengono ritenute adeguate dai membri dell'OIV della Camera di commercio di Bolzano.

La condivisione del sistema da parte dei collaboratori e dell'organizzazione in generale viene ritenuta soddisfacente ma è auspicabile un maggiore coinvolgimento di tutto il personale per promuovere una cultura propositiva e volta al raggiungimento di risultati prefissati ad inizio anno dell'organizzazione nel suo insieme e non solo da parte del personale dirigenziale.

I processi formativi vengono ritenuti congrui rispetto agli obiettivi prefissati. L'OIV riscontra anche il fatto, che le segnalazioni inoltrate in sede delle riunioni periodiche con la direzione siano state accolte ed implementate.

#### **4      PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE**

Il processo di misurazione e valutazione è un processo empirico, che va migliorato nel tempo e che porta a dei risultati tangibili ed al miglioramento della cultura dell'ente (portando l'organizzazione a sorpassare limiti esistenti ed a raggiungere nuovi obiettivi) nel lungo termine.

Le criticità emerse nel corso delle rilevazioni trimestrali e discusse nelle riunioni tra la direzione della Camera di commercio di Bolzano ed i membri dell'OIV hanno portato a delle modifiche del piano triennale della prestazione organizzativa 2016 – 2018.

I membri dell'OIV concordano relativamente all'adeguatezza della Struttura Tecnica Permanente, composta da un collaboratore in termini sia di risorse finanziarie sia di competenze professionali disponibili.

## 5 **INFRASTRUTTURA DI SUPPORTO**

La Camera di commercio ha utilizzato un sistema di supporto informatico fornito dalla società informatica inhouse Infocamere Scpa per la misurazione ed il monitoraggio della performance per l'anno 2015. I sistemi informativi di supporto si basano su diversi software che vengono utilizzati nelle singole fasi del ciclo della performance:

- 1) Creazione del piano della performance per l'anno in corso
- 2) Misurazione della performance
- 3) Monitoraggio
- 4) Elaborazione di statistiche ed estrazione di dati

Il personale incaricato della gestione del software ha partecipato ad un corso ad inizio anno ed è in contatto con le strutture di supporto messe a disposizione da Infocamere per la risoluzione di eventuali problemi collegati all'utilizzo dell'applicativo.

I sistemi forniti da Infocamere vengono ritenuti adeguati allo scopo perseguito e non si rilevano criticità di alcun tipo o eventuali coperture parziali del servizio da parte di Infocamere. Il grado di integrazione tra il ciclo di bilancio ed il ciclo della performance è ancora in fase di sviluppo e va migliorato negli anni a seguire.

## 6 **SISTEMI INFORMATIVI E INFORMATICI A SUPPORTO DELL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ E PER IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE**

La Camera di commercio si serve sia di sistemi informatici interni che esterni per attuare il programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per rispettare gli obblighi di pubblicazione dei dati relativi alla trasparenza.

Gestionali interni: i gestionali interni della Camera di commercio permettono la pubblicazione in via diretta sul sito della CCIAA (sezione "Amministrazione trasparente") come ad esempio i dati relativi ai componenti degli organi camerali, i dati della performance, i controlli sulle imprese, i servizi erogati, i dati relativi all'organizzazione ecc.

Software/piattaforme esterne: la Camera di commercio si serve della piattaforma utilizzata da tutte le Camere italiane (creata da Infocamere ScpA) "Pubblicamera", per pubblicare alcuni dei dati relativi agli obblighi previsti dalla normativa sulla trasparenza. Nel caso dell'utilizzo della piattaforma di Infocamere sul sito della CCIAA viene riportato un collegamento, il quale indirizza l'utente ai dati ricercati.

L'archiviazione dei dati in oggetto viene effettuata dalla Camera di commercio di Bolzano (sui server centrali gestiti dal centro elaborazione dati della Camera) e in parte da Infocamere ScpA (per i dati pubblicati sulla piattaforma web "Pubblicamere").

- Modello organizzativo di raccolta e pubblicazione dei dati:

la direzione della Camera di commercio ha incaricato un referente interno che segue la pubblicazione e l'aggiornamento dei dati sia nei gestionali interni, sia una volta pubblicati su "Pubblicamere". Il referente interno fa parte della ripartizione "Servizi amministrativi" e riferisce periodicamente al Vicesegretario generale della Camera di commercio e all'Organismo indipendente di valutazione nominato dalla Camera oltre che al responsabile della Trasparenza.

- Sistema di monitoraggio della pubblicazione dei dati:

I controlli ed il monitoraggio vengono effettuati periodicamente in accordo con l'OIV.

- Sistemi per la rilevazione degli accessi alla sezione "Amministrazione trasparente":

Il numero degli accessi viene rilevato dal Centro elaborazione dati della Camera di commercio. Attualmente il portale web della Camera è in fase di rinnovamento ed i sistemi di rilevazione citati sono in fase di aggiornamento.

## **7      DEFINIZIONE E GESTIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

La definizione degli standard di qualità è in via di implementazione. Le soluzioni organizzative per la gestione dei reclami sono collegate alle procedure elaborate durante l'implementazione del cosiddetto Quality Management (QM), con il quale la Camera di commercio di Bolzano si è posta l'obiettivo di migliorare continuamente sia i propri standard interni, sia quelli offerti ai propri utenti.

## **8 UTILIZZO DEI RISULTATI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE**

Le criticità emerse in sede di verifica dei dati relativi all'anno 2014<sup>5</sup>(piano triennale 2015-2017) hanno influito nella creazione del piano per il triennio 2016-2018 e hanno portato alla modifica di singoli obiettivi strategici e operativi.

## **9 DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DEL MONITORAGGIO DELL'OIV**

Le modalità attraverso le quali sono state effettuate le attività di verifica si articolano in 3 tipi diversi di controllo:

- 1) Colloquio con la dirigenza: l'OIV si incontra periodicamente con la dirigenza e con i responsabili della Camera di commercio per discutere i dati rilevati, le criticità emerse e possibili cambiamenti al piano della performance o al sistema di valutazione stesso.
- 2) Verifica dei dati: i membri dell'OIV vengono informati periodicamente dal personale competente relativamente alle ultime rilevazioni effettuate. Nell'anno 2014 le rilevazioni sono state effettuate trimestralmente.
- 3) Esame documentazione: la documentazione è a disposizione dei membri dell'OIV e può essere verificata in qualsiasi momento.

Tutti i controlli dell'Organismo vengono effettuati servendosi delle strutture tecniche di supporto e del personale incaricato. Non sono emerse criticità di alcun tipo relative alle modalità di monitoraggio/di verifica della documentazione o dei dati.

