

RELAZIONE ANNUALE DELL'OIV

**sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione,
trasparenza e integrità dei controlli interni**

(ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lett. a) del D. Lgs. n. 150/2009 e s.m.i.)

Aprile 2025

(anno 2024)

Sommario

Premessa 1

A.	Performance organizzativa.....	2
A.1	Definizione degli obiettivi.....	2
A.2	Misurazione in corso d'anno	3
A.3	Valutazione finale dei risultati.....	4
B.	Performance individuale	4
B.1	Assegnazione degli obiettivi	4
B.2	Valutazione della performance individuale	5
C.	Processo di attuazione del ciclo della performance.....	6
D.	Infrastruttura di supporto	7
E.	Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione	8
F.	Definizione e gestione degli standard di qualità	9
G.	Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione	10
H.	Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV	10
I.	Allegati.....	11

Premessa

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) dell'ISPRA redige la presente Relazione, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, lettera a) del D.lgs. n. 150/2009 e della Delibera ANAC (già C.i.V.I.T.) n. 23/2013, sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni. La finalità della Relazione è quella di esprimere considerazioni sullo stato complessivo dei Sistemi di controllo interni dell'Ente, con particolare riferimento al ciclo della performance dell'anno precedente, mettendo in luce elementi di criticità o dando specifica evidenza dei miglioramenti conseguiti.

Di seguito saranno illustrate, articolando il documento come indicato nella Delibera n. 23/2013, le più rilevanti evidenze dell'attuazione del ciclo della performance dell'anno 2024.

Per quanto riguarda la valutazione della Performance, in attuazione a quanto disposto dall'art. 7, D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i., l'Ente si è dotato di un Sistema di Misurazione e Valutazione della performance nel 2010, successivamente revisionato nel 2019 e, da ultimo, aggiornato nel corso del 2023 e adottato con disposizione n. 1124/DG del 17/05/2023.

L'applicazione da parte dell'ISPRA degli strumenti indicati dal decreto legislativo n. 150/2009 e dai relativi indirizzi attuativi emanati dall'ANAC e dal Dipartimento della Funzione Pubblica, appare in linea con gli adempimenti.

La definizione degli obiettivi e degli indicatori è frutto di un processo consolidato che tiene conto del confronto effettuato con i portatori d'interesse (*stakeholder*) interni ed esterni.

Gli indicatori appaiono trasparenti ed accessibili, così come la descrizione degli obiettivi.

L'OIV esprime, dunque, una prima valutazione positiva sul funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione.

A. Performance organizzativa

A.1 Definizione degli obiettivi

La specificità degli enti pubblici di ricerca (EPR) tenuti a adottare il Piano Triennale di Attività (PTA ex D.lgs. n. 218/2016), determina per l'ISPRA due distinti momenti di programmazione: Uno legato alla redazione del PTA contenente le linee prioritarie di attività previste per il successivo triennio e confezionate anche attraverso gli indirizzi impartiti dal Ministero vigilante. L'altro è rappresentato dal Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO), redatto ai sensi dell'articolo 6 del decreto-legge n. 80/2021, che adotta tali linee prioritarie come riferimento per la loro definizione e traduzione operativa in "obiettivi annuali", corredati da opportuni indicatori e *target* inseriti negli allegati del Piano. Per una più ampia trattazione e descrizione delle linee prioritarie di attività si rinvia al documento "*Piano Triennale delle Attività 2024-2026*" consultabile al seguente link:

<https://www.isprambiente.gov.it/it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/piano-triennale-attivita>.

Il PIAO rappresenta, dunque, il documento integrato di programmazione operativa dell'Istituto, nel quale sono individuati sia gli obiettivi collegati alla performance *organizzativa* - ovvero gli obiettivi alla cui realizzazione partecipa l'intera Struttura - sia gli obiettivi che attengono alla performance *individuale* dei Responsabili di Struttura dirigenziale, integrando, in tal modo, le due dimensioni della valutazione previste dalla norma e recepite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Dall'analisi del Piano risulta che gli obiettivi e i relativi indicatori rispettano i requisiti della specificità e misurabilità. Inoltre, ciascuno di essi è dotato di target annuali.

La fase di pianificazione per obiettivi organizzativi di struttura per l'anno 2024 ha preso avvio con CI prot. n. 8602 del 24 novembre 2023.

Punti di forza: Il Piano della performance ha garantito la copertura totale degli indirizzi strategici posti con la Direttiva Generale del Ministero vigilante, impegnando circa il 70% delle risorse umane. La riconduzione dei singoli obiettivi alle Linee Prioritarie di Attività e agli indirizzi strategici del Ministero vigilante, seppur non evidente e pubblicata nel PIAO, è agli atti della Struttura tecnica permanente.

Criticità: Complessità nella costruzione del documento e degli allegati, in assenza di sistemi informativi dedicati e di risorse finanziarie assegnate agli obiettivi.

A.2 Misurazione in corso d'anno

L'Istituto ha continuato a mantenere la puntuale rilevazione trimestrale dei monitoraggi intermedi sullo stato di avanzamento delle attività rispetto agli obiettivi definiti nel PIAO.

Il primo monitoraggio, avviato con CI prot. n. 1969/DG-SGQ-PERF del 2 aprile 2024, ha richiamato le consuete modalità di rendicontazione degli obiettivi e dell'allocazione del personale sugli obiettivi (in termini di Full Time Equivalent -FTE) per il tramite di file e cartelle specifici per ogni struttura e residenti su server interno.

Le modalità di monitoraggio sono strutturate su un modello di autovalutazione dell'andamento della gestione a cura dei Responsabili delle Strutture di livello dirigenziale e dei Direttori dei CRA. Il dato numerico è corredato da una sintetica relazione gestionale circa la previsione di realizzazione di ogni singolo obiettivo e/o l'eventuale richiesta di rimodulazione degli obiettivi/indicatori. Nel caso vi sia un andamento anomalo, il Responsabile è tenuto ad indicare la previsione dell'impatto di tale andamento sul raggiungimento finale dell'obiettivo. Per ogni indicatore il Responsabile dell'obiettivo misura i valori conseguiti alla fine del trimestre dell'anno di riferimento.

Si evidenzia come il monitoraggio sia effettuato esclusivamente con riguardo all'avanzamento rispetto al target annuale, mentre non sono in uso strumenti di gestione utili a rilevare dati o analisi circa il monitoraggio intermedio dei costi (in termini di risorse umane e finanziarie) connessi alle attività realizzate nel breve periodo.

La prima comunicazione ha anche fissato il calendario dei successivi periodi di rilevamento, comunque richiamati da apposite comunicazioni interne dirette ai responsabili di struttura in prossimità delle scadenze fissate.

Con riferimento all'obbligo di recepire l'articolo n. 4 del D. Lgs. n. 74/2017, per il quale l'Organismo Indipendente di Valutazione *"verifica l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi programmati durante il periodo di riferimento e segnala la necessità o l'opportunità di interventi correttivi"*, l'OIV ha coinvolto la Struttura Tecnica Permanente (STP) durante tutti i periodi di rilevazione monitorando costantemente l'andamento degli obiettivi di performance dell'Istituto.

Punti di forza: Periodo di rilevazione trimestrale, espressione dei FTE dedicati alle attività, consolidamento delle modalità di rendicontazione.

Criticità: Permangono difficoltà da parte delle strutture nel fornire tempestivamente risultati omogenei e coerenti con le richieste effettuate, principalmente a causa della rotazione del personale dedicato.

A.3 Valutazione finale dei risultati

La fase di consuntivazione dei risultati della *performance* organizzativa, avviata per l'anno 2024 con CI prot. n. 1135 del 20 febbraio 2025, ha visto la partecipazione attiva dei Responsabili degli obiettivi, che hanno comunicato i risultati conseguiti per ogni indicatore posto sotto la propria responsabilità e indicato, nel caso di mancato raggiungimento dei target previsti, le cause degli scostamenti.

Al momento della redazione di questo documento, la Struttura Tecnica Permanente (STP) ha avviato la fase istruttoria per la predisposizione di *audit* essenzialmente documentali, volti alla verifica a campione delle fonti dei dati comunicati, del rispetto delle modalità di calcolo definite in fase di programmazione e dei valori comunicati in fase di consuntivazione nel rispetto di quanto disposto nella Delibera n. 6/2012 C.i.VI.T.

La fase di valutazione sarà completata, così come da procedura, in esito anche alla conclusione della misurazione dei risultati individuali.

Al termine della fase istruttoria, le misurazioni dei risultati e gli esiti degli *audit* saranno sottoposti all'attenzione dei Direttori dei CRA per le proprie valutazioni finali e gli esiti di tale fase interlocutoria saranno rappresentati nella Relazione della performance 2024-2026.

La validazione dei risultati costituisce, altresì, elemento fondamentale della valutazione individuale del Responsabile di Struttura di livello dirigenziale.

Punti di forza: Consolidamento delle modalità di rilevazione da parte della STP, secondo meccanismi ampiamente rodati.

Criticità: Grave insufficienza del personale della STP dedicate per le attività di valutazione e *audit*.

Le fasi di monitoraggio continuano ad evidenziare una certa difficoltà dei Responsabili di Struttura a considerare e utilizzare il Piano della performance come uno dei fondamentali strumenti per la gestione delle attività svolte, la valorizzazione e la comunicazione partecipativa agli stakeholder interni ed esterni dei risultati ottenuti.

B. Performance individuale

B.1 Assegnazione degli obiettivi

L'assegnazione degli obiettivi individuali ai Responsabili delle Strutture dirigenziali di I fascia, come già argomentato, coinvolge Dirigenti e Direttore Generale in una fase di negoziazione che viene svolta

in sessioni individuali. Tale modalità operativa viene seguita anche per l'assegnazione degli obiettivi individuali ai Responsabili delle Strutture dirigenziali di II fascia.

Per l'anno 2024 l'Amministrazione ha proceduto all'assegnazione di obiettivi individuali al personale così come dettagliato:

n. 5 Dirigenti di I fascia (4 capi dipartimento e 1 responsabile di struttura di missione);

20 Dirigenti di II fascia;

40 Responsabili di Area Tecnologica di Ricerca.

Gli obiettivi sono stati formalmente assegnati ai dirigenti, con la Comunicazione interna n. 1332/DG-SGQ-PERF del 29 febbraio 2024, mentre per i Responsabili di Area Tecnologica di Ricerca si è fatto esplicito richiamo agli obiettivi di ruolo contenuti nella scheda tipo pubblicata nella sezione relativa al SMVP del portale di Amministrazione Trasparente, e comunicati con Comunicato al personale n. 20 del 28 febbraio 2024.

Per quanto riguarda la valutazione individuale del personale appartenente ai livelli I-VIII il Sistema prevede la valutazione limitata ai comportamenti agiti, comunicati con le stesse modalità di cui sopra. La Struttura tecnica permanente riferisce di un'ulteriore evoluzione del Sistema verso una fase più matura dell'attribuzione di obiettivi individuali che coinvolgerà tutto il personale. Il nuovo Sistema avviato all'iter di approvazione prevede, infatti, l'assegnazione dell'obiettivo formativo previsto dalla cd. Direttiva Zangrillo a tutto il personale dell'Istituto.

B.2 Valutazione della performance individuale

Al momento della redazione della presente Relazione è stata appena avviata la valutazione del personale con qualifica dirigenziale (dirigenti ex Area VII CCNL EPR) e del personale con incarico ai sensi dell'art. 19 del D. Lgs. n. 165/2001, relativa alle attività e agli obiettivi contenuti nel PIAO 2024, principalmente a causa dei diversi oneri relativi al ciclo della performance che si sovrappongono all'inizio dell'anno e la drastica riduzione del personale dedicato alla struttura tecnica permanente.

Per la chiusura del sistema di valutazione della performance individuale dei dirigenti, sarà necessario completare il ciclo della valutazione della performance individuale del personale I-VIII e dei Responsabili di Area Tecnologica di Ricerca, che avrà avvio orientativamente nel mese di giugno, in linea con le tempistiche registrate nei precedenti esercizi.

I risultati, benché parziali di questo processo, saranno illustrati nella Relazione sulla performance per l'anno 2024, da adottarsi ai sensi dell'art. 10, comma 1 lett. b) del D. Lgs. n. 150/2009 s.m.i. e da sottoporsi a validazione di questo OIV per la pubblicazione, entro il 30 giugno prossimo.

Punti di forza: Sistema di valutazione applicato a tutto il personale, aggiornato nell'anno 2023 nell'ottica di un continuo miglioramento e attualmente in applicazione per il secondo ciclo; un nuovo Sistema da applicare nell'anno 2025 è attualmente all'attenzione della Direzione Generale.

Criticità: Tempi di chiusura del ciclo di valutazione eccessivamente lungo, anche per la compresenza di diversi e successivi step di raccolta ed elaborazione delle informazioni necessarie.

C. Processo di attuazione del ciclo della performance

La Struttura Tecnica Permanente ha fornito il consueto supporto agli Organi di Vertice nel processo di pianificazione strategica dell'Ente, così come per quella operativa.

Gli Organi di indirizzo dell'Istituto risultano coinvolti nella fase di avvio del ciclo di pianificazione, in particolare con la definizione e successiva validazione delle priorità strategiche individuate nel documento programmatico denominato *Piano di Attività Triennale*. Successivamente, la Struttura Tecnica Permanente, su mandato della Direzione Generale e in coordinamento costante con essa, trasmette sia alle Strutture di livello dirigenziale che alle Aree, la richiesta di pianificazione sulla base delle strategie adottate, ai fini della definizione dei contenuti del PIAO.

A valle dei monitoraggi periodici avviati nel corso dell'anno e, in particolare, con riferimento ai risultati raggiunti al 31 dicembre, viene redatto un documento in cui si analizzano i target raggiunti e gli eventuali scostamenti con le relative motivazioni che hanno portato al mancato o parziale raggiungimento degli obiettivi.

Nei primi mesi dell'anno successivo a quello di riferimento si dà avvio alla fase di misurazione e valutazione degli obiettivi effettivamente raggiunti nell'anno precedente, sia per quelli organizzativi che, laddove previsti, per quelli individuali. Per ogni fase del processo vengono coinvolti tutti i Responsabili di livello dirigenziale e di Area.

La Struttura Tecnica Permanente svolge un ruolo attivo nell'avvio dei processi nonché di facilitatore, di accompagnamento e di costante supervisione di ogni fase del ciclo.

I Responsabili delle Strutture dell'Istituto, tranne rare e fisiologiche eccezioni, hanno assicurato un approccio e una partecipazione proattiva al Sistema.

La disciplina relativa all'istituto del lavoro agile ha previsto e consolidato un esplicito collegamento tra le attività svolte dal personale e gli obiettivi organizzativi sui quali è stato allocato il loro tempo-lavoro.

Sul Portale è stato riportato il costo annuo lordo della Struttura Tecnica Permanente comprendente: una unità di livello dirigenziale di II fascia al 33%, 1 Tecnologo III livello al 100% e 1 Funzionario di Amministrazione al 100% ma computato *pro quota* per 7/12, in considerazione della destinazione dell'unità ad altro servizio nel corso dell'anno.

Una seconda unità, assegnata a decorrere dal mese di novembre 2023, ha cessato il proprio servizio perché collocata in aspettativa nel corso dei primi mesi dell'anno, e anche essa computata nei costi per 5/12 sebbene a causa del breve periodo di servizio non abbia apportato un contributo concreto, essendo stato dedicato unicamente alla formazione iniziale.

Non si dispone di ulteriori informazioni circa altri costi diretti o indiretti imputabili al funzionamento della STP, in quanto – oltre all'assenza di un sistema di contabilità analitica - la Struttura non costituisce autonomo centro di costo e, pertanto, non dispone di un budget proprio.

Si rileva una sempre minor disponibilità di mezzi per garantire il pieno presidio del Ciclo della Performance da parte della STP, che quindi viene dedicata esclusivamente agli adempimenti legislativi, tralasciando tutte le attività di sviluppo, ivi compresa l'implementazione di un sistema di Controllo di gestione.

Questo Organismo, pertanto, auspica che l'Amministrazione possa investire in tale direzione, incrementando le unità di personale preposte alle attività svolte per la gestione del Ciclo della *performance* e per il supporto all'OIV.

Punti di forza: Esperienza e automatismi acquisiti nella STP per il funzionamento del ciclo.

Criticità: Sottodimensionamento critico della STP.

D. Infrastruttura di supporto

L'Istituto non dispone, attualmente, di sistemi informativi e informatici a supporto del funzionamento del ciclo della *performance*. Non sono, allo stato attuale, disponibili sistemi a supporto del controllo di gestione né del controllo strategico la cui implementazione è stata più volte sollecitata da questo OIV.

Alla data di redazione della presente risulta ancora in corso lo sviluppo del software *open source* dedicato al controllo di gestione, il cui ritardo nell'implementazione è imputabile al fornitore.

Recentemente è stato nominato quale nuovo RUP il Dott. Plini che riferisce di aver disposto la ripresa dei lavori da parte della Società senza ulteriori ritardi, compatibilmente con le molte altre attività in cui il personale della STP è ordinariamente impegnato

Punti di forza: Rispetto alle precedenti Relazioni, non emergono elementi idonei ad esprimere un giudizio di miglioramento con riguardo alle infrastrutture in argomento.

Criticità: Assenza di sistemi a supporto (in via di sviluppo il sistema di controllo di gestione).

E. Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione

In Istituto, il sistema di gestione del flusso documentale dei dati da pubblicare nella sezione A.T. ai sensi del D.lgs. n. 33/2023, si basa sulla responsabilizzazione dei titolari degli incarichi dirigenziali di ogni singola U.O., in funzione delle rispettive competenze, su cui ricade l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni per la successiva pubblicazione sul portale istituzionale.

Le responsabilità affidate a ciascun dirigente, in funzione delle specifiche competenze, sono definite dal RPCT, previa consultazione del Consiglio di Direzione, e sono state oggetto di opportuna informazione tramite nota prot. n. 4725/PREV-CORR del 11/6/2018.

Sul sito istituzionale sono presenti tutte le sezioni di consultazione previste dalla normativa in materia di trasparenza.

Nell'ambito del processo di digitalizzazione introdotto dal D.lgs. n. 36/2023, l'Istituto ha provveduto all'adeguamento della sottosezione Bandi di gara e Contratti in ottemperanza alle indicazioni contenute nelle delibere ANAC n. 261/2023 e n. 264/2023.

Nello specifico, è stata adeguata la "Tabella della Trasparenza" con atti e documenti soggetti all'obbligo di pubblicazione all'interno della sottosezione di riferimento, nel sito istituzionale, secondo le modalità e i contenuti di cui all'Allegato n.1 alla delibera ANAC n. 264/2023 contenente le indicazioni su "Atti e documenti da pubblicare in Amministrazione Trasparente" sottosezione "Bandi di gara e Contratti", nonché integrando la stessa con le informazioni da trasmettere alla BDNCP, le cui indicazioni sono contenute all'art. 10 della citata Delibera ANAC n. 261/2023. Per ciascuna tipologia di dato/informazione è stata quindi distinta la modalità di assolvimento degli obblighi di pubblicazione.

Al fine di razionalizzare e agevolare il recepimento di quanto indicato dalla normativa sulla digitalizzazione e garantire un supporto funzionale alla corretta applicazione degli adempimenti

previsti, è stata trasmessa a tutto il personale dirigenziale la “Tabella riepilogativa dati sottosezione Bandi di gara e Contratti (delibere ANAC n. 261/2023 e n. 264/2023)”.

Conseguentemente, in un’ottica di semplificazione e miglior fruizione dei dati all’interno della sezione A.T. del sito istituzionale, si è resa necessaria la ristrutturazione della sottosezione “Bandi di gara e Contratti” implementata con il supporto del Settore Redazione Web.

Le novità così introdotte sono state debitamente comunicate tramite specifica informativa a tutto il personale di livello dirigenziale (nota prot.n. 5727/Prev-Corr del 01 ottobre 2024) fornendo tutte le indicazioni per il corretto utilizzo della sottosezione Bandi di gara e Contratti, con avviso di garantire la massima divulgazione delle informazioni al personale coinvolto nella pubblicazione dei dati.

Il percorso di ottimizzazione continuerà anche grazie ad una puntuale verifica e aggiornamento della struttura della sezione Amministrazione Trasparente, omogenizzando la pubblicazione dei dati secondo gli schemi standard forniti da ANAC e provvedendo alla rimozione delle informazioni “datate” per scadenza dei termini di conservazione previsti per legge sulla sezione.

Punti di forza: Il monitoraggio e la costante interlocuzione con le strutture ha consentito di rilevare un discreto livello qualitativo e quantitativo delle informazioni pubblicate, soprattutto con riferimento alla accessibilità delle stesse.

Criticità: Permane, ma in misura decisamente residuale, qualche difficoltà nella pubblicazione dei documenti in formato aperto e qualche difficoltà nella protezione dei dati personali. Inoltre, è importante sottolineare come la forte carenza di personale afferente al settore di supporto al RPCT, abbia determinato non poche difficoltà nella realizzazione delle attività.

F. Definizione e gestione degli standard di qualità

L’ultimo aggiornamento della definizione e gestione degli standard di qualità dei servizi direttamente erogati all’utenza, è stato effettuato modificando ed integrando la Carta dei Servizi adottata con Disposizione n. 1142/DG del 2023 con l’aggiornamento di indicatori e tariffe dei servizi preesistenti e all’integrazione dei servizi non già inclusi.

Punti di forza: I servizi elencati sono corredati da tutti gli indicatori previsti e il tariffario risulta correttamente strutturato.

Criticità: La mancanza di obblighi specifici relativi all’aggiornamento degli standard di qualità, nonché il limitato numero di servizi offerti/volume erogato sono elementi che hanno condotto ad una graduale riduzione del livello di attenzione dell’Amministrazione nei confronti dell’aggiornamento

della Carta dei Servizi, anche per consentire una maggiore concentrazione sui processi di definizione e integrazione dei documenti rappresentativi del ciclo della performance, resi ulteriormente complessi dall'integrazione con il PIAO.

G. Utilizzo dei risultati del Sistema di misurazione e valutazione

A partire dalla prima applicazione del D.Lgs. n. 150/2009, l'Istituto ha proseguito con l'affinamento degli strumenti utilizzati per la definizione del Piano della *performance*.

In tal senso, è possibile affermare che le informazioni di *feedback* rilevate a chiusura dei cicli della *performance* avviati in questi anni, hanno consentito al Sistema di migliorare e svilupparsi per rispondere sempre più alle esigenze organizzative e alla normativa vigente.

Posto che gli strumenti premiali non sono disciplinati dal SMVP ma interamente demandati alla contrattazione integrativa, anche gli elementi offerti dal SMVP (2023) ai fini di una più immediata trasposizione nell'ambito dei criteri di distribuzione del trattamento accessorio non sono stati considerati dagli accordi sindacali integrativi siglati con le OO.SS. Negli accordi sono richiamati gli esiti delle valutazioni ma le modalità con le quali questi sono utilizzati sono inconferenti rispetto alle finalità del Sistema.

Il nuovo SMVP (2025) in via di approvazione ha dunque semplificato alcuni aspetti della valutazione eliminando elementi la cui raccolta è particolarmente dispendiosa e che gli ultimi contratti integrativi non hanno valorizzato..

Punti di forza: Revisione continua da parte di STP degli esiti dei cicli di applicazione del SMVP, al fine del miglioramento del Sistema.

Criticità: Necessità di coinvolgimento della STP nelle fasi istruttorie della contrattazione integrativa. Risultati della contrattazione non coerenti con il SMVP in vigore, con particolare riferimento agli effetti premiali.

H. Descrizione delle modalità di monitoraggio dell'OIV

Questa relazione è stata realizzata attraverso un confronto diretto con la Struttura Tecnica Permanente, che ha messo a disposizione tutta la documentazione necessaria.

I. Allegati

Allegato 1 – Scheda di Monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni relativo al ciclo della performance precedente.

Sono di seguito presentate le schede predisposte dalla CiVIT con Delibera n. 23/2013 per la rappresentazione delle informazioni rilevanti relative al monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema.

Per quanto riguarda l'allegato 1, come previsto dalla Delibera sopra citata, l'Istituto ha ritenuto di non dover compilare le sezioni relative alle sezioni C.2, D.2, D.3, D.4, facoltative per le Amministrazioni diverse dai Ministeri e dai grandi enti¹, mentre è stata compilata la sezione facoltativa E.1b

Per quanto concerne l'allegato 2, esso ricalca in parte quanto già presente nella sezione B. dell'allegato 1, cui si rimanda, mentre per l'allegato 3 si fa presente che la valutazione della performance individuale per tutto il personale e relativa all'anno 2024 non è ancora stata avviata ed i relativi esiti saranno pubblicati contestualmente all'adempimento OIV sulla valutazione dei Sistemi premiali (30 novembre).

A. Performance organizzativa				
A.1. Qual è stata la frequenza dei monitoraggi intermedi effettuati per misurare lo stato di avanzamento degli obiettivi?		<input type="checkbox"/> Nessuna <input type="checkbox"/> Mensile <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di I fascia e assimilabili <input checked="" type="checkbox"/> Dirigenti di II fascia e assimilabili <input type="checkbox"/> Stakeholder esterni <input checked="" type="checkbox"/> Altro: OIV		
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 checked="" type="checkbox"/> No, nessuna modifica <input type="checkbox"/> No, non sono state rilevate criticità in corso d'anno		
B. Performance individuale²				
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

¹ I grandi enti corrispondono a: CNR, ENEA, INFN, ISTAT, ISS, ISFOL, INAIL e INPS.

² I dati sono riferiti al Piano della Performance 2021-2023, per l'annualità 2021.

Dirigenti di I fascia e assimilabili	_ _ _ 5	_ _ _ 5	<input checked="" type="checkbox"/> 50%- 100% <input type="checkbox"/> 1%- 49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50%- 100% <input type="checkbox"/> 1%- 49% <input type="checkbox"/> 0%
Dirigenti di II fascia e assimilabili	_ _ 2 0 ³	_ _ 2 0	<input checked="" type="checkbox"/> 50%- 100% <input type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%	<input checked="" type="checkbox"/> 50%- 100% <input type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%
Non dirigenti	1 1 5 1 ⁴	_ _ 4 0 ⁵	<input type="checkbox"/> 50%- 100% <input checked="" type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 50%- 100% <input checked="" type="checkbox"/> 1%-49% <input type="checkbox"/> 0%
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	X	<input type="checkbox"/>		
Dirigenti di II fascia e assimilabili	X	<input type="checkbox"/>		
Non dirigenti	X	<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 ⁶ ?	(valore assoluto) _ _ 3			
C.2. Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze economico-gestionali? Quante unità di personale hanno prevalentemente competenze giuridiche? Quante unità di personale hanno prevalentemente altre competenze?	(valore assoluto) _ _ 1 _ _ 1 _ _ 1			
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) Costo di eventuali consulenze Altri costi diretti annui Costi generali annui imputati alla STP	1 7 0 9 1 1 _ _ _ _ _ _ _ _ _ 0 _ _ _ _ _ _ _ _ _ ND _ _ _ _ _ _ _ _ _ ND			
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 checked="" type="checkbox"/> la STP ha un numero insufficiente di personale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito economico-gestionale <input type="checkbox"/> la SPT ha competenze insufficienti in ambito economico-gestionale <input checked="" type="checkbox"/> la SPT ha competenze adeguate in ambito giuridico <input type="checkbox"/> la SPT 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?	_ 0			
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			

³ N° di Persone con incarico dirigenziale, anche per quota parte dell'anno.

⁴ Personale in servizio a tempo determinato + indeterminato al 31/12/2024 livelli I- VIII.

⁵ Responsabili di Area Tecnologica di Ricerca (livelli I-III).

⁶ Il personale è così suddiviso: 1 unità di livello dirigenziale di II fascia al 33% (pro quota attività del servizio), 1 unità III livello Tecnologo al 100%; 2 unità di funzionario V livello, quote definite nel testo della relazione. I costi sono quelli riferibili al CCNL EPR 2019-2021 per funzionari e tecnologi, mentre per l'unità dirigenziale -in assenza di informazioni di dettaglio sugli oneri- si è fatto riferimento al livello corrispondente (I5) alla medesima retribuzione totale nel CCNL EPR, escludendo la retribuzione di risultato.

		<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?		Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema di contabilità generale		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema di contabilità analitica		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Protocollo informatico		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Service personale del Tesoro (SPT)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema informatico di gestione del personale		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema, _____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema, _____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema, _____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D.4. Quali altri sistemi sono alimentati con i dati prodotti dal sistema di CDG e con quali modalità?		Automatica	Manuale	Nessuna
Sistema informatico di Controllo strategico		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema, _____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Altro sistema, _____		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> No		Indicatori ob. operativi <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No
(se sì) 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 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 programma triennale per la trasparenza e l'integrità e per il rispetto degli obblighi di pubblicazione				
<i>E.1.a. Sistemi informativi e informatici per l'archiviazione, la pubblicazione e la trasmissione dei dati</i>				
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 type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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 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	
Consulenti e collaboratori	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono	<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 attraverso link alla/banca/banche dati di archivio	

	<input checked="" type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata		<input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Dirigenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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 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	
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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 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	
Bandi di concorso	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono <input checked="" 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 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	
Tipologia Procedimenti	<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 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	
Bandi di gara e contratti	<input type="checkbox"/> Archivio cartaceo <input checked="" type="checkbox"/> Pluralità di banche dati in capo alle singole strutture cui i dati si riferiscono	<input checked="" type="checkbox"/> Trasmissione telematica <input type="checkbox"/> Consegna cartacea <input type="checkbox"/> Comunicazione telefonica	<input checked="" type="checkbox"/> Inserimento manuale <input type="checkbox"/> Accesso diretto o attraverso link alla/alle banca/banche dati di archivio	

	<input type="checkbox"/> Banca dati unica centralizzata	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Creazione di una ulteriore banca dati finalizzata alla pubblicazione sul sito <input type="checkbox"/> Estrazione dalla banca dati con procedura automatizzata	
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	<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 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	

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

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	Pubblicati in pdf	N.D.	No
Consulenti e collaboratori	Esportabili in csv	N.D.	No
Dirigenti	Esportabili in csv Dirigenti, Funzionari e Collaboratori	N.D.	No
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Pubblicati in pdf	N.D.	No
Bandi di concorso	Pubblicati in pdf	N.D.	No
Tipologia Procedimenti	Pubblicati in pdf	N.D.	No
Bandi di gara e contratti	Esportabili in csv e xml Dirigenti, Funzionari e Collaboratori	N.D.	No
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Pubblicati in pdf Dirigenti, Funzionari e Collaboratori	N.D.	No

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.

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"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

Responsabile della comunicazione (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile della gestione del sito web (laddove presente)	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Responsabile dei sistemi informativi (laddove presente)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No
Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
OIV	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro soggetto (Responsabile della pubblicazione dei dati)	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì <input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/> Qualità (completezza, aggiornamento 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 checked="" type="checkbox"/> Annuale <input type="checkbox"/> Altro	Responsabile per la Trasparenza e l'Anticorruzione Responsabile della Struttura Tecnica Permanente	

E.4. Sistemi per la rilevazione quantitativa e qualitativa degli accessi alla sezione "Amministrazione Trasparente"

	Presenza Sì/No	Note
Sistemi per contare gli accessi alla sezione	SI	
Sistemi per contare gli accessi ai singoli link nell'ambito della sezione	SI	
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 consulta 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 la ha già consultata in precedenza	NO	
Sistemi per verificare la provenienza geografica degli utenti	SI	
Sistemi per misurare il livello di interesse dei cittadini sulla qualità delle informazioni pubblicate e per raccogliere i giudizi	NO	

Sistemi per la segnalazione, da parte degli utenti del sito, di ritardi e inadempienze relativamente alla pubblicazione dei dati	Si	
Sistemi per la raccolta delle proposte dei cittadini finalizzate al miglioramento della sezione	NO	
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	NO	
F. Definizione e gestione degli standard di qualità		
F.1. L'amministrazione ha definito standard di qualità per i propri servizi all'utenza?	<input checked="" type="checkbox"/> Sì <input 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> No, nessuna esigenza di revisione	