



05/11/2024

# Procedure interne per le segnalazioni all'OIV e la valutazione partecipativa

nelle more della novellazione del Sistema di  
Misurazione e Valutazione della Performance



# *Ministero delle Imprese e del Made in Italy*

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

## **Sommario**

Scopo e riferimenti normativi.....	2
1. Segnalazioni dirette all'OIV .....	3
1.1 Presentazione, oggetto e contenuto della segnalazione .....	4
1.2 Criteri per la trattazione delle segnalazioni pervenute, verifica della loro fondatezza e report riassuntivo .....	5
1.3 Riservatezza e protezione del segnalante e del segnalato.....	6
1.4 Comunicazione dei risultati, report annuale.....	6
2. Valutazione partecipativa .....	7
2.1 I soggetti e l'oggetto della valutazione partecipativa.....	7
2.2 Gli strumenti utilizzabili .....	8
2.3 Utilizzo degli esiti della valutazione partecipata.....	9
2.4 Privacy e sicurezza.....	9
3. Conservazione della documentazione .....	10
4. Revisione del regolamento .....	10



# Ministero delle Imprese e del Made in Italy

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

## Procedure interne per le segnalazioni all'OIV e la valutazione partecipativa

### Scopo e riferimenti normativi

Premesso che la riforma che ha interessato tutta la P.A. negli ultimi anni ha individuato nella trasparenza delle procedure e nella partecipazione due principi chiave per rinnovare i rapporti tra le istituzioni ed i cittadini, coinvolgendo questi ultimi nel processo di misurazione della *performance* organizzativa e richiedendo alle amministrazioni di adottare sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione, al fine di comprendere meglio i bisogni dei cittadini stessi e migliorare la qualità ed il livello dei servizi offerti;

considerato, dunque, che il legislatore ha rimarcato il coinvolgimento di cittadini, utenti e altri *stakeholder* nel processo di valutazione della *performance*, quale leva fondamentale per migliorare i processi di programmazione, misurazione e valutazione e che, da ultimo la recente *Direttiva in materia di misurazione e valutazione della performance dei dipendenti pubblici* del Ministro Zangrillo del 28 novembre 2023, ha ribadito l'opportunità di coinvolgere gli *stakeholder* esterni nella valutazione della *performance* organizzativa;

considerato, che, ai sensi del Sistema di misurazione e valutazione vigente (DM del 30 dicembre 2022), in accordo con l'art. 19-bis del D.Lgs. 150/2009, come modificato dal D.Lgs 74/2017, e coerentemente con le Linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4/2019, l'Organismo Indipendente di Valutazione (di seguito "OIV") assicura ai cittadini e agli utenti la possibilità di effettuare direttamente segnalazioni sul grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati e valuta la *performance* organizzativa dell'intera amministrazione tenendo conto delle risultanze del sistema di misurazione e degli esiti della valutazione partecipativa (SMVP vigente, paragrafo 3);

preso atto della Deliberazione 13 maggio 2024, n. 62/2024/G, con la quale la Corte dei conti raccomanda il rispetto dei *criteri di valutazione partecipativa, che avviene nell'ambito del promovendo rapporto di collaborazione tra Amministrazione pubblica e cittadini, con il coinvolgimento di utenti interni ed esterni*;

atteso che la nuova organizzazione, di cui al DPCM 174/2023, ha soppresso la figura del Segretario generale, con la quale questo OIV collaborava proficuamente nella gestione delle attività svolte nell'ambito della valutazione partecipativa;

considerato che questo OIV si è reso disponibile (vedi nota n. 4855 del 05/03/2024) nelle more della modifica del Sistema di misurazione e valutazione, a provvedere alla



# Ministero delle Imprese e del Made in Italy

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

realizzazione della consultazione pubblica degli obiettivi di *performance* relativamente all'anno 2023, conformandosi alle modalità in uso per il passato;

considerata l'intenzione di questo OIV di continuare a collaborare proficuamente con i Capi Dipartimento e con tutti i soggetti coinvolti, a seguito della riorganizzazione di cui al succitato DPCM 174/2023 in tali attività, nelle more dell'approvazione del nuovo Sistema ove sarà contenuta la disciplina e l'esatta indicazione dei soggetti coinvolti, delle modalità e delle tempistiche;

con il presente atto s'intende disciplinare, in accordo anche al Sistema di misurazione e valutazione succitato, nelle more dell'approvazione del nuovo sistema, le due procedure, già in uso presso il Ministero, attraverso le quali cittadini, utenti e *stakeholder* (esterni ed interni) partecipano al processo di valutazione della *performance* organizzativa del Ministero stesso:

- **Segnalazioni dirette all'OIV**, al fine di rilevare il grado di soddisfazione per le attività ed i servizi erogati dalle strutture di questo Dicastero;
- **Valutazione partecipativa**, al fine di offrire la possibilità di incidere in maniera propositiva e sostanziale sul processo di formazione delle politiche, delle strategie e alla valutazione strategica delle attività del Ministero.

## 1. Segnalazioni dirette all'OIV

Fin dal 2020, l'OIV *pro tempore* ha avviato la procedura descritta in seguito, con la quale i cittadini e gli utenti hanno potuto, **NON** in forma anonima, comunicare direttamente all'Organismo, anche in forma associata, il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, partecipando altresì al processo di misurazione delle *performance* organizzative, secondo le modalità di seguito indicate (art. 19 bis del 150/2009):

- è stato creato un apposito riquadro, [nella pagina del sito del MIMIT relativa all'Organismo Indipendente di Valutazione](#), che descrive la possibilità di comunicare direttamente allo stesso e fornisce i link per accedere ai due moduli di cui al punto successivo ;
- sono stati predisposti due diversi moduli, [uno per le segnalazioni da parte di cittadini e utenti](#) ed [uno per le segnalazioni da parte dei dipendenti MIMIT](#), entrambi compilabili direttamente *on line*, al fine di agevolare la raccolta e la standardizzazione delle segnalazioni da parte di cittadini/utenti e da parte dei dipendenti.

In tal modo, cittadini, utenti e dipendenti del MIMIT interessati a comunicare con l' OIV possono, quindi, accedere ai due moduli *on line*, che devono essere semplicemente compilati e completati da parte dei rispondenti, una volta risolta la semplice operazione



# Ministero delle Imprese e del Made in Italy

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

matematica prevista “per dimostrare di essere umani” (passaggio che dà luogo alla creazione di un nuovo *record* permanente nel database, anche se il processo non viene poi completato).

La **PROCEDURA** descritta in seguito disciplina le modalità di presentazione e gestione delle segnalazioni dirette all'OIV del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) attraverso:

- l'istituzione di chiari e identificati canali informativi idonei a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento delle comunicazioni pervenute;
- la definizione delle attività necessarie alla loro corretta gestione da parte dell'Organismo e l'individuazione di eventuali altri soggetti coinvolti.

## 1.1 Presentazione, oggetto e contenuto della segnalazione

Le segnalazioni possono riguardare i servizi erogati direttamente all'utenza o le aree di attività del Ministero e devono essere presentate per iscritto e inviate all'OIV del MIMIT tramite canali designati, come la casella di posta elettronica certificata [oiv@pec.mimit.gov.it](mailto:oiv@pec.mimit.gov.it), raccomandata postale all'OIV oppure, **preferibilmente, tramite l'apposita piattaforma online** che dà accesso, a partire dalla [pagina relativa all'OIV](#), ai **moduli** per i cittadini ed altri utenti e per i dipendenti interni. Tali moduli sono stati redatti secondo le indicazioni delle citate [Linee guida n. 2 e 4 del DFP](#).

In particolare,

- Il format per cittadini/utenti presenta i seguenti elementi: le generalità di chi fa la segnalazione, la tipologia di attività o servizio fruito, il periodo di riferimento, il motivo della segnalazione ed una descrizione sintetica dell'eventuale episodio di contatto con l'amministrazione, la valutazione sintetica, la struttura organizzativa interessata, un campo note.
- Il format per i dipendenti presenta i seguenti elementi: generalità di chi fa la segnalazione; la tipologia di attività o servizio fruito; il periodo di riferimento; il motivo della segnalazione e descrizione sintetica dell'eventuale episodio di contatto con l'amministrazione; una valutazione sintetica in termini di giudizio complessivo; una valutazione sintetica in termini di rispetto delle tempistiche nell'erogazione del servizio; una valutazione sintetica in termini di affidabilità dei dati e contenuti forniti; valutazione sintetica in termini di collaborazione e disponibilità; una valutazione sintetica in termini di capacità di comunicazione; una valutazione sintetica in termini di trasparenza e/o altro; la struttura organizzativa interessata; un campo note.



# Ministero delle Imprese e del Made in Italy

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

Il **contenuto** della segnalazione può essere limitato a un giudizio numerico espresso su una scala da 1 a 4 (previsto anche il caso “non so, non rispondo”, con riferimento ad alcuni *item*) o essere espresso sotto forma di giudizio scritto per esteso, possibilmente ben dettagliato e supportato da prove documentali o circostanziati riferimenti sullo svolgimento dei fatti, o da altre informazioni rilevanti per consentire una valutazione accurata di quanto segnalato, con riferimento a un servizio di cui si è fruito.

Al fine di agevolare il soggetto segnalante, è possibile selezionare la “**Struttura organizzativa interessata**” dall'[elenco](#) predeterminato, ovvero, individuare la “**Tipologia di attività o servizio fruito**”, selezionando una voce tra quelle presenti nella “lista dei servizi” attualmente presenti nell'allegato “[Servizi erogati e relativi standard qualitativi](#)” al vigente [Decreto 24 maggio 2024](#), o semplicemente, selezionare attraverso il “**Tema**” - (**impresa, incentivi, comunicazioni, mercato e consumatori, PNRR**), una macroarea di attività MIMIT.

## 1.2 Criteri per la trattazione delle segnalazioni pervenute, verifica della loro fondatezza e report riassuntivo

L'OIV garantisce la ricezione di tutte le segnalazioni presentate in conformità con il presente documento. Le segnalazioni ricevute devono essere valutate attentamente dal referente incaricato dall'OIV per determinare la loro rilevanza e merito ed eventualmente istruire la pratica assumendo, motivandole, le decisioni conseguenti o archiviandole. L'OIV può richiedere ulteriori informazioni per completare la valutazione di una segnalazione, anche coinvolgendo altre strutture dell'Organizzazione interessate.

Le segnalazioni che non rientrano nella competenza dell'OIV saranno trasmesse alle autorità competenti o alle unità interne del MIMIT per ulteriori azioni.

Nel *box* che segue si elencano i **CRITERI** seguiti per trattare le segnalazioni riferite ad una delle voci presenti nella “lista dei servizi” attualmente previsti, come già specificato, o a una macroarea di attività:

1. se la **segnalazione è pertinente ed ha per oggetto un disservizio da parte di una struttura MIMIT** viene gestita, anche in contraddittorio con la struttura interessata (viene verificata la fondatezza della segnalazione, esaminata e si valuta se procedere ad istruirla);
2. **se la segnalazione è pertinente ed ha per oggetto un disservizio relativo a una questione esterna** che ricade nella competenza di qualche struttura MIMIT ma non viene coinvolta la struttura potenzialmente competente, in una funzione



# Ministero delle Imprese e del Made in Italy

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

meramente collaborativa, il referente per l'OIV provvede ad inoltrare la segnalazione all'ufficio competente o all'URP;

3. **se la segnalazione è pertinente ed ha per oggetto un disservizio relativo a una questione esterna** ma che ricade nella competenza di qualche struttura MIMIT ed è rivolta non solo all'OIV ma anche alla struttura potenzialmente competente, si provvede all'archiviazione;
4. **se le segnalazioni sono evidentemente non pertinenti, immotivate o confuse o con chiaro intento emulativo**, si provvede all'archiviazione, così come nei casi in cui non siano attendibili o veritiere le informazioni personali fornite.

I documenti cartacei sono archiviati presso un luogo identificato il cui accesso è consentito ai componenti dell'OIV, ovvero ai soggetti espressamente autorizzati dallo stesso.

## 1.3 Riservatezza e protezione del segnalante e del segnalato

L'OIV, in ottemperanza alla normativa di riferimento ed al fine di favorire la diffusione di una cultura della partecipazione, assicura la riservatezza dei dati personali del Segnalante e la confidenzialità delle informazioni contenute nella segnalazione e ricevute da parte di tutti i soggetti coinvolti nel procedimento, ferma restando la necessità di divulgare tali informazioni a persone o uffici coinvolti al fine di chiudere il procedimento.

## 1.4 Comunicazione dei risultati, report annuale

L'OIV comunica al segnalante, nel più breve tempo possibile, l'esito della valutazione della segnalazione, comprese eventuali azioni intraprese o raccomandazioni formulate.

L'analisi (quantitativa e qualitativa) in forma aggregata e anonima delle segnalazioni pervenute, è presentata tramite un apposito **report annualmente prodotto dall'OIV**, con le segnalazioni pervenute entro l'8 gennaio dell'anno di pubblicazione (ad esempio, per il 2024, si raccoglieranno tutte quelle pervenute entro l'8 gennaio 2025 e si pubblicherà il report edizione 2025). Tale Report è redatto e pubblicato, entro il mese di **marzo** di tutti gli anni, sul sito del MIMIT in un'apposita sezione (<https://www.mimit.gov.it/index.php/it/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sull-amministrazione/atti-oiv/altri-atti>) della categoria "Amministrazione trasparente", unitamente ad un decreto trasmesso al Gabinetto del Ministro.

Si fa presente che il Report annuale costituisce parte integrante della valutazione della *performance* organizzativa dell'Amministrazione nel suo complesso così come previsto dal Sistema di misurazione e valutazione vigente. Il procedimento ed il relativo stato di



# Ministero delle Imprese e del Made in Italy

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

avanzamento sono, inoltre, soggetti a valutazione nella Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni (Articolo 14, comma 4, lettera a) del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i.).

## 2. Valutazione partecipativa

Cittadini, utenti e *stakeholder* (esterni ed interni), possono incidere in maniera propositiva e sostanziale sul processo di formazione delle politiche, delle strategie e della valutazione strategica delle attività del Ministero. L'**OIV**, infatti, al fine di collegare i risultati del processo partecipativo con la performance organizzativa, elabora un **indice tipologico complessivo di valutazione partecipata della performance organizzativa dell'intera amministrazione**.

La valutazione partecipativa è messa in atto attraverso un processo articolato e complesso che coinvolge diverse Strutture dell'Amministrazione nel corso di diversi mesi.

Nel prosieguo si illustrano i soggetti con le attività di competenza, l'oggetto e gli strumenti utilizzabili nell'implementazione delle attività volte a coinvolgere cittadini, utenti e *stakeholder*.

Si fa presente che la procedura di seguito descritta è quella attualmente in uso. Resta inteso, pertanto, che potrebbe essere soggetta a modifiche al fine di adeguarsi al novellando SMVP di questo Dicastero, in corso di redazione, ovvero di sopravvenuta normativa.

### 2.1 I soggetti e l'oggetto della valutazione partecipativa

Di seguito sono indicati i soggetti coinvolti con le rispettive attività di competenza.

➤ **OIV:**

- Invia note ai Capidipartimento al fine di richiedere gli elementi utili a definire l'esatto perimetro dei risultati e degli obiettivi da porre in consultazione, con i relativi indicatori, nell'ambito di quelli assegnati a ciascun CdR;
- invia, altresì, note ai Capidipartimento perché possano massimizzare la partecipazione alla consultazione pubblica dei propri *stakeholder* qualificati, invitandoli ad accedere alla sezione dedicata del sito istituzionale;
- elabora un indice tipologico complessivo di valutazione partecipata della performance organizzativa dell'intera amministrazione.

➤ **CAPIDIPARTIMENTO:**



# Ministero delle Imprese e del Made in Italy

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

- Individuano il perimetro dei risultati e degli obiettivi da porre in consultazione, con i relativi indicatori, nell'ambito di quelli assegnati a ciascun CdR;
- rivedono i processi decisionali e l'azione amministrativa tenendo conto degli esiti della valutazione partecipativa.
- **STP:**
  - In collaborazione con l'OIV predispone i questionari (uno relativo al consuntivo dell'anno [t-1] ed uno relativo alla programmazione dell'anno [t]) e i grafici da pubblicare all'interno dei questionari;
  - predispone l'informativa sulla privacy;
  - predispone il contenuto della *home page* del sito dedicato alla consultazione;
  - predispone il testo della mail da inviare agli iscritti al Registro della Trasparenza del Ministero;
  - predispone la comunicazione da pubblicare sul portale FORUM PA e sulla newsletter, nonché su tutti i portali tematici dedicati (FORMEZ, consultazione.gov.it);
  - predispone la comunicazione da pubblicare sul sito del Ministero;
  - analizza gli esiti e predispone i Report per ciascun Dipartimento.
- **UFFICIO STAMPA:** ha un ruolo di supporto tecnico, poiché implementa la pagina web, nel caso di consultazione pubblica. Si occupa altresì della comunicazione dell'avvio della consultazione, su tutti i canali istituzionali (*intranet, social, ecc.*). Effettua il *reminder* a qualche giorno dalla fine della consultazione.
- **DGSIF - Divisione V:** su impulso dell'OIV invia la mail – predisposta dalla STP – agli iscritti al Registro della Trasparenza del Ministero. Effettua il *reminder* a qualche giorno dalla fine della consultazione.

L'oggetto è rappresentato dagli **obiettivi specifici** programmati per l'anno [t] e dai risultati degli obiettivi programmati per l'anno [t – 1], poiché sintetizzano le modalità con cui il MIMIT intende contribuire alla creazione di valore pubblico. Si fa, infatti, presente che oltre all'erogazione di servizi finali agli utenti, questo Ministero svolge attività che attengono all'esercizio di funzioni di finanziamento, regolazione e controllo.

## 2.2 Gli strumenti utilizzabili

Gli strumenti utilizzabili per il coinvolgimento sono principalmente tre (SMVP vigente, paragrafo 4.4.6):

- i) **Consultazione pubblica:** è uno strumento che intende offrire a tutti gli stakeholder la possibilità di formulare osservazioni e proposte. La consultazione avverrà attraverso la predisposizione di un questionario online sul sito web del Ministero (o apposito portale dedicato) il cui scopo è quello di raccogliere commenti e proposte sugli obiettivi specifici e i risultati del Ministero. La consultazione è strutturata in



# Ministero delle Imprese e del Made in Italy

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

maniera tale che si possa rispondere anche solo ad alcune delle domande, sulla base dei temi che si ritengono di maggiore interesse.

- ii) **Panel di esperti tematici:** questa forma di coinvolgimento è finalizzata ad acquisire il contributo sugli obiettivi specifici e i risultati a più elevato contenuto tecnico. Sono invitati a partecipare soggetti esperti che hanno un ruolo terzo come le Autorità indipendenti, soggetti operanti sulla base di una concessione pubblica, Enti di ricerca e Università, esperti indipendenti, associazioni di lavoratori, altri soggetti che non hanno interessi immediati e diretti, come le associazioni settoriali particolarmente rappresentative. La partecipazione al gruppo tematico di esperti non preclude la partecipazione anche alla consultazione pubblica.
- iii) **Focus group:** questo metodo consiste nel riunire un ristretto gruppo di persone – individuate da ogni Centro di Responsabilità - ed è finalizzata a sviluppare un dibattito attorno ad alcuni temi specifici inerenti agli obiettivi, gli indicatori, i target e i risultati raggiunti. Il dibattito è moderato da un moderatore individuato dall'amministrazione, che prepara le domande, sollecita l'intervento di ogni partecipante, stimola la discussione ed infine raccoglie tutti gli scambi e i contributi che emergono. Destinatari dei focus sono tutte le persone potenzialmente interessate al tema che si sta discutendo. I gruppi, pur limitati nella loro numerosità, sono composti in modo da poter contribuire, da diversi punti di vista, alla focalizzazione delle questioni.

## 2.3 Utilizzo degli esiti della valutazione partecipata

Gli esiti della valutazione partecipativa sono utilizzati dall'Amministrazione al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione, nonché al fine di impostare il successivo ciclo della performance. In ogni caso, è garantita una piena trasparenza sulle modalità di utilizzo degli esiti della valutazione partecipativa attraverso la Relazione sulla *performance*. Infatti, gli esiti della valutazione sono utilizzati dall'OIV al fine di completare la valutazione della *performance* organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso (cfr. *supra* paragrafo 2).

## 2.4 Privacy e sicurezza

Il modello garantisce il rispetto della *privacy* e della sicurezza per tutti i partecipanti e valutatori. Laddove il coinvolgimento di cittadini, utenti e *stakeholder* comporti il trattamento di dati personali sono adottate idonee misure tecniche e organizzative al fine di rispettarne la protezione, conformemente al regolamento europeo (art. 24 RGPD).

Ai soggetti partecipanti alle consultazioni è fornita un'idonea informativa sul trattamento dei dati personali che contenga tutti gli elementi previsti dall'art. 13 del RGPD.



## *Ministero delle Imprese e del Made in Italy*

L'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE

### 3. Conservazione della documentazione

Nell'ambito di entrambe le procedure, ai sensi dell'art. 5, par. 1, lett. e) del Regolamento UE, i dati acquisiti sono conservati per il tempo stabilito dalle norme vigenti a fini amministrativi e, comunque, solo per il tempo strettamente necessario al conseguimento della finalità per la quale i dati sono trattati.

### 4. Revisione delle procedure

Il presente documento è sottoposto periodicamente a revisione per garantire la sua efficacia e conformità con le leggi e le normative vigenti e per tener conto di eventuali riorganizzazioni del Dicastero e dei relativi servizi erogati.