
Report segnalazioni dirette all'OIV

Ex art.19-bis del
d.lgs. 150/2009

*Organismo Indipendente di
Valutazione del Ministero delle
Imprese e del Made in Italy*



Sommario

INTRODUZIONE.....	2
1. LA SEGNALAZIONE DIRETTA ALL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE.....	2
2. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI	4
2.1 IL NUMERO DI SEGNALAZIONI PERVENUTE ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA WEB	4
2.2 IL NUMERO DI SEGNALAZIONI PERVENUTE ATTRAVERSO ALTRI CANALI	5
2.3 L'OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI	5
3. CONCLUSIONI E PROSPETTIVE.....	5



Introduzione

Scopo del presente documento è quello di raccogliere e sistematizzare le segnalazioni pervenute a questo Organismo di Valutazione (OIV) da parte di coloro che, a vario titolo, sono stati coinvolti nelle attività e nei servizi erogati dal Ministero.

Come è noto l'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009, novellato dal decreto legislativo 74/2017, prevede che i cittadini, come gli "utenti finali" e gli "stakeholder" possano partecipare al processo di misurazione della *performance* organizzativa dell'amministrazione, in quanto direttamente o indirettamente interessati all'operato dell'amministrazione, anche sotto il profilo della qualità delle attività istituzionali e delle prestazioni dei servizi erogati.

1. La segnalazione diretta all'Organismo Indipendente di Valutazione

Come previsto dalla normativa vigente, l'OIV è individuato quale possibile interlocutore diretto di cittadini e utenti interni ed esterni a cui comunicare direttamente il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati.

Conseguentemente, al fine di agevolare la raccolta e la standardizzazione delle segnalazioni da parte di cittadini/utenti e da parte dei dipendenti, sono stati predisposti, nelle pagine *web* dedicate, due diversi moduli, uno per le segnalazioni da parte di cittadini e utenti ed uno per le segnalazioni da parte dei dipendenti MIMIT, compilabili entrambi direttamente *on line*.

Le modalità utilizzate sono coerenti anche con le indicazioni previste dalle [Linee guida n. 2](#), par. 4.4 La partecipazione dei cittadini e degli utenti, della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.



Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)

Condividi



Ultimo aggiornamento: 7 marzo 2024

L'Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV) è istituito dall'art. 14 del Decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150, che disciplina le sue principali competenze e prevede altresì una Struttura Tecnica Permanente per la misurazione della Performance.

Tra le principali competenze assegnate, l'OIV monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso; valida la relazione sulla performance di cui all'articolo n. 10 del Decreto legislativo n. 150/2009; propone all'organo di indirizzo politico-amministrativo la valutazione annuale dei dirigenti di vertice; assicura la corretta applicazione delle linee guida predisposte dall'Autorità Nazionale Anticorruzione e dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

Comunicazioni dirette

I cittadini e gli altri utenti, interni ed esterni, possono contribuire al processo di valutazione della performance del Ministero anche comunicando direttamente all'Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV) del Dicastero il loro grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati.

- [Compila il modulo online](#)
- [Compila modulo online \(versione per i dipendenti MISE\)](#)

Figura 1: pagina web sul portale istituzionale del MIMIT dedicata al servizio di segnalazione diretta all'OIV

In particolare:

- Il format per cittadini/utenti esterni 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/utenti interni presenta i seguenti elementi: generalità di chi fa la segnalazione; la tipologia di attività o servizio strumentale e di supporto 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.

2. Analisi delle segnalazioni

In questa sezione le segnalazioni sono state analizzate considerando i seguenti elementi:

- Numero delle segnalazioni da parte di cittadini/utenti e da parte dei dipendenti/utenti interni;
- Oggetto delle segnalazioni da parte di cittadini/utenti e da parte dei dipendenti/utenti interni;

2.1 Il numero di segnalazioni pervenute attraverso la piattaforma web

Nel corso del 2024 si è reso necessaria la migrazione a due nuove indagini, pubblicate con la collaborazione dell'Ufficio stampa del Mimit, per tenere conto della riorganizzazione del dicastero operata dal DPCM 30 ottobre 2023, n. 174, recante "Regolamento di organizzazione del Ministero delle imprese e del made in Italy" e della ricognizione annuale sui servizi erogati curata da questo OIV a partire dalla Nota prot. 7221 del 4 aprile 2024), che ha portato all'approvazione del [DM 24 maggio 2024](#), registrato dalla Corte dei conti in data 25/06/2024 al n. 1084.

Si riportano, pertanto, i dati relativi alla precedente versione delle indagini relative alle comunicazioni dirette degli utenti all'OIV (ID 242691) e dei dipendenti del Mimit all'OIV (ID 232783) e quelli relativi alle nuove versioni delle stesse, operative a partire dall'11 novembre 2024, con ID, rispettivamente, pari a 591411 e 569749.

Alla data di redazione della scorsa edizione del Report, del 7 marzo 2024, l'indagine ID 242691 riportava 255 record compilati, a fronte dei 70 compilati con riferimento all'indagine ID 232783 (tolte le prime righe delle intestazioni degli indicatori). Alla data di chiusura di tali indagini (15 ottobre 2024) risultavano compilati, rispettivamente, 286 e 80 record, cui vanno sommati i 9 e 3 record delle nuove versioni delle indagini citate.

Procedendo, quindi, all'analisi dei flussi informativi si rileva che, per quanto riguarda le segnalazioni da parte dei cittadini/utenti nel corso del 2024, e fino alla data del 8 gennaio



Ministero delle Imprese e del Made in Italy

2025, soltanto una è stata completata in tutte le sue parti, ma è risultata ascrivibile senza dubbio alla categoria n. 4 della [Procedura interna per le segnalazioni all'OIV](#), per cui non è seguita alcuna istruttoria.

Per quanto riguarda, invece, le segnalazioni da parte dei dipendenti/utenti interni del Ministero, si rileva che non si sono aggiunte nuove segnalazioni nel corso del 2024.

Come si può intuire dai numeri sopra indicati, lo strumento suscita comunque un discreto interesse da parte dei cittadini ed utenti, con riferimento ai quali si registrano centinaia di accessi alla sezione dedicata del sito MIMIT e, in misura minore, anche dei dipendenti del Ministero; i numeri forniti vanno considerati anche alla luce del fatto che alcuni accessi, soprattutto nelle fasi iniziali di pubblicizzazione delle indagini, sono stati effettuati a scopo di test da soggetti diversi ed in tempi diversi, potendo chiunque cominciare a compilare il questionario senza portarlo a termine. Curiosamente, nella maggior parte dei casi, all'accesso segue la compilazione della parte anagrafica, che poi non si traduce in un rilascio di alcun giudizio, commento e/o una segnalazione.

2.2 Il numero di segnalazioni pervenute attraverso altri canali

Nel corso del 2024 non sono pervenute all'OIV segnalazioni espressamente contenenti nell'oggetto la dicitura "segnalazioni" o "comunicazioni" dirette all'OIV;

2.3 L'oggetto delle segnalazioni

Dall'analisi del motivo della segnalazione si rileva che lo strumento è stato utilizzato dai cittadini/utenti e dai dipendenti/utenti interni non solo per segnalare un presunto disservizio, ma anche per il desiderio di comunicare la propria soddisfazione per i servizi di cui si è usufruito (cittadini/utenti) e per segnalare proposte di miglioramento di determinate attività proprie dell'Amministrazione (dipendenti). Nei casi in cui l'OIV abbia ritenuto di dover dare risposta alle segnalazioni pervenute tramite il portale dedicato o altri canali, ha predisposto una relazione conseguente alla fase istruttoria, condotta anche in contatto con le strutture coinvolte del Ministero.

3. Conclusioni e prospettive



L'avvento del digitale, acceleratosi anche a seguito dell'emergenza pandemica, sta modificando profondamente il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini.

Si moltiplicano i servizi pubblici *on line* e lo strumento summenzionato offre la possibilità a tutti coloro che a qualsiasi titolo interagiscano con l'Amministrazione, la possibilità di incidere sulla qualità del servizio offerto e/o sull'efficacia delle attività svolte dall'Amministrazione stessa. Tuttavia, le attività principali del MIMIT attengono all'esercizio di funzioni di finanziamento, regolazione e controllo, mentre l'erogazione di servizi finali agli utenti ha una dimensione più circoscritta (principalmente servizi di informazione, formazione ed assistenza, servizi culturali e rilascio di licenze ed autorizzazioni), consultabili al link <https://www.mise.gov.it/it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>. Alcune direzioni hanno pagine appositamente dedicate ai servizi per l'utenza (è il caso, ad esempio, dell'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi <https://uibm.mise.gov.it/index.php/it/i-servizi> e dei portali indicati dalla Direzione generale per gli incentivi alle imprese.

Il coinvolgimento di cittadini, utenti e *stakeholder*, pertanto, avviene principalmente attraverso lo strumento della cd. "[valutazione partecipativa](#)", così come delineata dal vigente [Sistema di misurazione e valutazione della performance](#) approvato con Decreto ministeriale del 30 dicembre 2024, che offre 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. Occorre sottolineare, tuttavia, come il raggiungimento degli *standard* di qualità rappresenti uno degli elementi che contribuiscono alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione. Di conseguenza, in ossequio al principio di integrazione tra ciclo della *performance* e standard di qualità dei servizi resi al cittadino dalle pubbliche amministrazioni, l'OIV assicura che vi sia massima coerenza fra tali standard definiti per i servizi erogati e i contenuti del Piano della performance come, peraltro, è previsto dalla Delibera Anac n. 3/2012.

In conclusione, data l'esiguità delle segnalazioni dirette pervenute, tramite il portale *web* e per posta elettronica o tradizionale, i dati sono troppo limitati e di ridotto impatto sulle attività svolte dal Ministero; pertanto, si è inteso, allo stato, valorizzare maggiormente il ruolo della "valutazione partecipativa" come riferimento per la valutazione della *performance* organizzativa dell'Amministrazione. Il presente Report annuale costituisce, tuttavia, parte integrante della valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione nel suo



Ministero delle Imprese e del Made in Italy

complesso così come previsto dal Sistema di misurazione e valutazione vigente. Il procedimento ed il relativo stato di 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.).