

Report segnalazioni dirette all'OIV

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

Prof. Fabio Monteduro, Direttore
Organismo Indipendente di
Valutazione

31/03/2023



Sommario

INTRODUZIONE	2
1. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI	4
2.1 IL NUMERO DI SEGNALAZIONI PERVENUTE ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA WEB	4
2.2 IL NUMERO DI SEGNALAZIONI PERVENUTE ATTRAVERSO ALTRE CANALI	5
2.3 L'OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI	5
2. CONCLUSIONI E PROSPETTIVE	6



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 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 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, nella pagina *web* dedicata, 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](#) della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.



TRASPARENZA

Disposizioni generali

Organizzazione

Consulenti e collaboratori

Personale

Incarichi amministrativi di vertice

Dirigenti non generali

Posizioni organizzative

Dotazione organica

Costo complessivo del personale a tempo indeterminato

Personale non a tempo indeterminato

Tassi di assenza

Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti

Contrattazione integrativa

OIV

Fabbisogni del personale

Interpelli, avvisi di selezione e call esperti

Bandi di concorso

Performance

Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)

Ultimo aggiornamento: 9 dicembre 2020

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 dello Sviluppo Economico 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

Dall'analisi dei flussi informativi si rileva che, per quanto riguarda le segnalazioni da parte di cittadini/utenti nel corso del 2022, e fino alla data di redazione del presente report, ne è stata compilata in tutte le sezioni utili solo una nuova, che si aggiunge alle quattro segnalazioni del 2021,



all'unica del 2020 e alle due relative al 2019. 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 2022 e fino al 31 marzo 2023; ricordiamo che era stata compilata in tutte le sezioni utili all'analisi una segnalazione per il 2021, che si aggiungeva ad un'altra segnalazione completa relativa all'anno 2020, mentre nel 2019 non era pervenuta alcuna segnalazione. Lo strumento suscita comunque un discreto interesse da parte dei cittadini ed utenti, con riferimento ai quali si registrano più di 250 accessi complessivi alla sezione dedicata del sito MIMIT e, sebbene in misura minore, anche dei dipendenti del Ministero; per questi ultimi, infatti si registrano circa 60 accessi, alla data di pubblicazione del presente report (il numero non è esatto perché alcuni accessi iniziali sono stati effettuati a fine di test). Nella maggior parte dei casi all'accesso segue la compilazione della parte anagrafica, anche nel caso non si rilasci poi un giudizio, commento e/o una segnalazione.

2.2 Il numero di segnalazioni pervenute attraverso altre canali

Nel corso del 2022 sono pervenute all'OIV anche 17 segnalazioni via PEC o raccomandata su tematiche diverse; 13 tra queste sono state istruite, processate e archiviate, le rimanenti 4 non sono state istruite in quanto manifestamente non significative.

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).

A 2 segnalazioni pervenute tramite il portale dedicato, aggiuntive rispetto alle 13 di cui al paragrafo 2.2, l'OIV ha ritenuto di dover dare risposta,



predisponendo una relazione conseguente alla fase istruttoria, condotta anche in contatto con le strutture coinvolte del Ministero.

3. Conclusioni e prospettive

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

Si moltiplicano i servizi pubblici *on line* e questo strumento offre la possibilità a tutti coloro che a qualsiasi titolo interagiscono 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 abbastanza circoscritta (principalmente servizi di informazione 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 (ad esempio, l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi <https://uibm.mise.gov.it/index.php/it/i-servizi>).

Il coinvolgimento di cittadini, utenti e *stakeholder* 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 2022, 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.

In conclusione, data l'esiguità delle segnalazioni dirette pervenute, tramite il sito 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 il ruolo della "valutazione partecipativa" come riferimento per la valutazione della *performance* organizzativa dell'Amministrazione.