

# Report segnalazioni dirette all'OIV

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

Prof. Fabio Monteduro, Direttore  
Organismo Indipendente di  
Valutazione

18/05/2022



## Sommario

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI.....</b>	<b>4</b>
2.1 IL NUMERO DI SEGNALAZIONI PERVENUTE ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA <i>WEB</i> .....	4
2.2 L'OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI.....	4
<b>3. CONCLUSIONI E PROSPETTIVE .....</b>	<b>5</b>



## 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 MISE, compilabili entrambi direttamente *on line*.

Lo schema utilizzato è coerente anche con le indicazioni previste dalle [Linee guida n. 2](#) della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.



## Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)

Condividi



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 \(versione per i dipendenti MISE\)](#)

Viceministri e sottosegretari



Struttura e uffici

Comitati e organismi



Comitato Unico di Garanzia



Comitato media e minori



Osservatorio per i Servizi pubblici locali



**Organismo indipendente di valutazione (OIV)**

Consulta emissione carte valori postali e filatelia

Commissione studio carte-valori postali

Comitato Offshore



Comitato attrazione investimenti esteri

Enti controllati



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

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.

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

### 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, alla data di redazione del presente report sono state compilate in tutte le sezioni utili all'analisi quattro segnalazioni, che si aggiungono all'unica del 2020 e alle due segnalazioni per il 2019, quale periodo di riferimento. Per quanto riguarda, invece, le segnalazioni da parte dei dipendenti del Ministero, si rileva che è stata compilata in tutte le sezioni utili all'analisi per il 2021 una segnalazione, che si aggiunge ad un'altra segnalazione completa relativa all'anno 2020, mentre nel 2019 non è pervenuta alcuna segnalazione. Lo strumento suscita comunque l'interesse da parte dei cittadini ed utenti, con riferimento ai quali si registrano più di 200 accessi all'indagine, e anche dei dipendenti del Mise, per i quali si registrano circa 50 accessi, alla data di pubblicazione del presente report (il numero è approssimato perché alcuni accessi sono a scopo di test). In molti casi viene riempita la sezione anagrafica ma non si procede ad esprimere la propria opinione, né si formula un giudizio in termini quantomeno numerici.

### 2.2 L'oggetto delle segnalazioni

Dall'analisi del motivo della segnalazione si rileva che lo strumento è stato



## Ministero dello Sviluppo Economico

utilizzato dai cittadini/utenti e dai dipendenti 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). Ad un paio di segnalazioni l'OIV ha ritenuto di dover dare risposta, predisponendo una relazione conseguente alla fase istruttoria.

### 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 MiSE 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>.

Pertanto, il coinvolgimento di cittadini, utenti e *stakeholder* avviene principalmente attraverso lo strumento della cd. "[valutazione partecipativa](#)", così come delineata dal Sistema di misurazione e valutazione della *performance* approvato con Decreto ministeriale del 6 luglio 2020, 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 pervenute, i dati sono troppo ridotti e limitati e non possono essere utilizzati come riferimento per la valutazione della *performance* organizzativa.