

124
Allegato A) alla delibera di G.C. N. del 05/12/2011

COMUNE DI CASTELVETRO DI MODENA
PROVINCIA DI MODENA

PIANO DELLA PERFORMANCE 2011/2013

(Approvato con delibera di G.C. n. del 5/12/2011)

104

Il Segretario Comunale
Dott. Pagano Filippo

Le amministrazioni pubbliche devono adottare, in base a quanto disposto dall'art. 3 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.

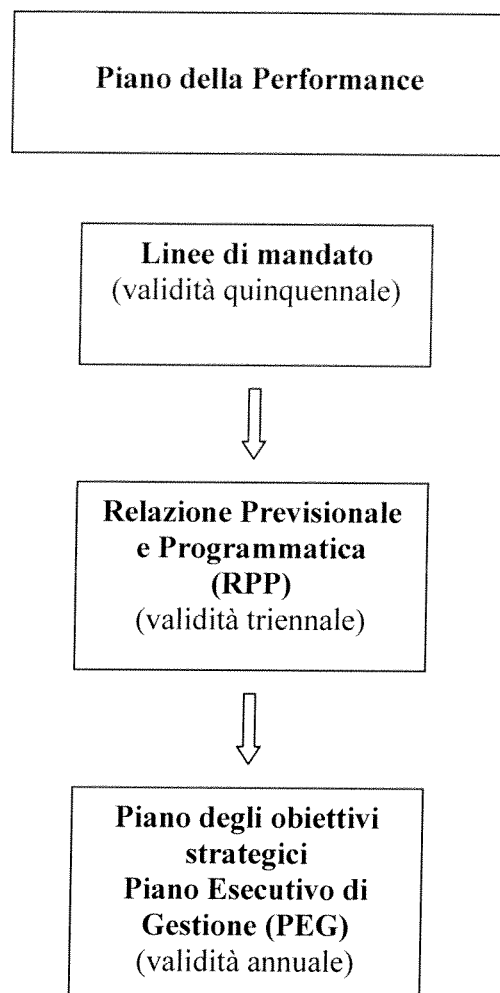
Il Piano della Performance è il documento programmatico triennale che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della prestazioni dell'Amministrazione, dei dirigenti e dei dipendenti non dirigenti. Gli obiettivi assegnati al personale responsabile incaricato delle aree di posizione organizzativa ed i relativi indicatori sono individuati annualmente e raccordati con gli obiettivi strategici e la pianificazione strategica pluriennale del Comune e sono collegati ai centri di responsabilità dell'Ente. Il presente documento individua quindi nella sua interezza la chiara e trasparente definizione delle responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi ed al relativo conseguimento delle prestazioni attese e realizzate al fine della successiva misurazione della performance organizzativa e della performance individuale.

Il piano della performance è parte integrante del **ciclo di gestione della performance** che in base all'art. 4 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

1. PROCESSO DI PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE

L'insieme dei documenti costituiti dalle Linee di Mandato, dalla Relazione Previsionale e Programmatica, dal Piano degli Obiettivi Strategici e dal Piano Esecutivo di Gestione, come meglio di seguito descritti, soddisfacendo nel loro complesso ai principi sopra accennati costituiscono il PIANO DELLA PERFORMANCE del Comune di Castelvetro di Modena.



2. PIANO DELLA PERFORMANCE: PROGRAMMI E PROGETTI/OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE

Ogni programma è composto da più progetti attuativi (obiettivi) ed a ciascun progetto è assegnato un obiettivo con le risorse messe a disposizione per la sua attuazione nonché i target da conseguire.

2.1. I DOCUMENTI DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

a) Linee di mandato

(approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 68 del 26.09.2009)

b) Relazione Previsionale e Programmatica (RPP) 2011/2013

(approvata con delibera di C.C. n. 5 del 03.03.2011).

Documento che recepisce le priorità dell'azione amministrativa, a livello triennale, sull'assetto organizzativo del Comune. La RPP è strettamente collegata al bilancio di previsione annuale e pluriennale 2011/2013 e delinea gli obiettivi generali articolati per programma.

c) Piano degli Obiettivi Strategici

(approvato giusta delibera di Giunta Comunale n. 54 del 09.05.2011)

La Giunta ha individuato cinque obiettivi strategici che coinvolgono tutti i settori del Comune e che nell'ambito della programmazione e della performance rappresentano un momento importante e caratterizzanti le qualità dirigenziali.

d) Piano Esecutivo di Gestione (PEG)

Documento che si pone come supporto di pianificazione del bilancio e quindi della RPP. Il documento comprende:

- il piano delle risorse con il quale la giunta individua e quantifica annualmente le risorse messe a disposizione dei responsabili di area;
- le decisioni assunte in sede di conferenza di coordinamento delle P.O.

3. MERITO

L'Amministrazione promuove, come previsto dal Decreto Brunetta, il merito ed il miglioramento della performance organizzativa ed individuale attraverso l'utilizzo di sistemi premianti, secondo logiche meritocratiche e valorizzando i dipendenti che conseguono le migliori performance attraverso l'attribuzione di incentivi sia economici che di carriera. E' vietata la corresponsione di incentivi e premi collegati alla performance, in assenza di verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione.

4. LA MISURAZIONE E LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

La misurazione e la valutazione della Performance individuale dei titolari di posizione organizzative è collegata:

- **al rispetto degli indicatori di performance (obiettivi strategici e obiettivi d'area stabiliti nel PEG) relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;**
- al livello di raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- **alla qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente ed alle competenze professionali e manageriali dimostrate;**
- al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi;
- alla capacità di relazione con l'utenza;
- **alle capacità comportamentali.**

La misurazione e la valutazione della Performance individuale del personale da parte dei responsabili di posizione organizzative è collegata:

- al livello di raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- al contributo fornito alla performance dell'area in cui svolge l'attività lavorativa;
- **alle disponibilità di collaborazione fornite a livello di gruppo di lavoro nella condivisione delle attività d'ufficio;**
- alla capacità di relazione con l'utenza.

L'analisi della performance individuale avverrà utilizzando apposite schede di valutazione per i singoli dipendenti approvate in sede di contrattazione aziendale.

Tali schede saranno compilate a cura dei responsabili di area per i dipendenti sottoposti.

La valutazione della performance individuale produce effetti nel rispetto dei principi del merito, ai fini di eventuali progressioni economiche nella categoria e della corresponsione di indennità e premi incentivanti.

5. LA MISURAZIONE E LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa è collegata ai seguenti risultati:

- la soddisfazione finale dei bisogni complessivi della collettività servita;
- il livello complessivo degli obiettivi raggiunti in sede di attuazione dei piani e programmi previsti;
- il rapporto tra il personale complessivamente impiegato nell'Ente e la dotazione organica ammissibile in base alle disposizioni vigenti;
- **la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, anche attraverso l'eventuale attivazione di modalità e procedure interattive;**
 - l'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- la qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- il contenimento dei costi per l'erogazione dei servizi rispetto alle previsioni di spesa.

Le valutazioni della performance organizzativa sono trasmesse alla Giunta Comunale ai fini della verifica del conseguimento effettivo degli obiettivi strategici e l'adozione della relazione sulla performance.

L'analisi della performance organizzativa (P.O.) da parte dell'O.I.V. avverrà utilizzando apposita scheda di valutazione che si allega sub. A).

La soddisfazione dell'utenza va costantemente vagliata e monitorata. Il Comune di Castelvetro di Modena, pertanto, per essere in costante rapporto con la cittadinanza/utenza sia direttamente sia attraverso la propria struttura, ha predisposto una scheda sulla soddisfazione e valutazione della qualità dei servizi resi, come da modelli C) e D) sottoriportati.

Inoltre si avvarrà del supporto delle segnalazioni dei cittadini, attraverso l'analisi e il monitoraggio eseguito dall'Ufficio Urp il cui servizio è stato attivato il 10.04.1999 .

Tale servizio permette la partecipazione attiva dei cittadini alla vita politica ed amministrativa del Comune segnalando mediamente nell'anno circa 250 problematiche che vengono puntualmente sottoposte al vaglio dei settori interessati per la loro soluzione.

Da considerare i tempi di risposta e di esecuzione per la risoluzione dei casi prospettati.

Infine per 2011 e 2012 è previsto un obiettivo specifico che prevede la riorganizzazione informatica delle segnalazioni e reclami attraverso il programma di gestione gratuito della Regione Emilia Romagna, RILFEDEUR:

cognome e nome: _____

RESPONSABILE SERVIZIO _____

Obiettivi	punti attribuiti	punteggio massimo
Grado di raggiungimento degli obiettivi e delle attività proprie delle aree e dei servizi di competenza.		
STRATEGICI		30
ORDINARI (PEG)		30
RISPETTO DELLE REGOLE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEI PROCEDIMENTI SENZA INDURRE FORMALISMI E BUROCRATISMI (LEGGE 241/90).	2	30
RISPETTO DELLE DIRETTIVE SUPERIORI	3	
- CAPACITA' DI ORIENTARE L'ATTIVITA' E DI PROCEDIMENTI TENENDO CONTO DEI TEMPI DI RISULTATO E DELLE OBBLIGAZIONI ASSUNTE CON GLI UTENTI FAVORENDO NELLE DIVERSE SITUAZIONI IL SODDISFACIMENTO DEI BISOGNI DELLA DOMANDA ESTERNA	4	
- CAPACITA' DI ORGANIZZARE IL LAVORO GARANTENDO LE PROPRIETA' FISSATE DAGLI ORGANI DI GOVERNO E DAI SOGGETTI PREPOSTI AL COORDINAMENTO.	4	
- CAPACITA' DI ATTIVARE RELAZIONI CON GLI ALTRI SETTORI PER UNA MIGLIORE RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE COMUNI (INTEGRAZIONE ED INTERSETTORIALITA')	3	
CAPACITA' DI RISOLVERE LE SITUAZIONI CRITICHE ED IMPREVISTE	4	
PROPENSIONE AL CAMBIAMENTO E GESTIONE DEI PROCESSI DI INNOVAZIONE	3	
CAPACITA' DI ORGANIZZARE IL GRUPPO DI LAVORO, DI MOTIVARLO E VALUTARLO, FAVORENDO LA VALORIZZAZIONE DEI COMPONENTI E RISOLVENDO POSITIVAMENTE LE SIMULAZIONI DI CONFLITTO	4	
CAPACITA' DI GESTIRE LE FASI ED I TEMPI DI LAVORO	3	
VALUTAZIONE PERFORMANCE GRADO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA		
TOTALE		100

Giudizio finale complessivo proposto:

dott. _____

COMUNE DI CASTELVETRO DI MODENA

PROVINCIA DI MODENA

UFFICIO _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SESSO

 F M

ALL'INTERNO DELL'UFFICIO SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI I SERVIZI FORNITI		
SI	NO	IN PARTE

IN QUESTO UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO		
SI	NO	IN PARTE

LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE IL SERVIZIO SONO FORNITE CON CHIAREZZA		
SI	NO	IN PARTE

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE		
SI	NO	IN PARTE

IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON TEMPESTIVITA'		
SI	NO	IN PARTE

E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO		
SI	NO	IN PARTE

IN CASO DI NON SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO SPECIFICARE LE MOTIVAZIONI ED EVENTUALI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

N.B. E' garantita l'anonimità del presente questionario (ai sensi del D.Lgs 30/06/2003 n. 196 sulla tutela dei dati personali).Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

COMUNE DI CASTELVETRO DI MODENA

PROVINCIA DI MODENA

UFFICIO: _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO
RILEVAZIONE

PERIODO _____

QUESTIONARI DISTRIBUITI (a) N. _____

QUESTIONARI RICONSEGNA TI (b) N. _____

percentuale (b/a x 100) _____ %

VALUTAZIONE COMPLESSIVA(dati relativi all'ultima domanda: "E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO")

SODDISFACENTE (c) N. _____ Percentuale (c x 100/b) _____ %

ABBASTANZA SODDISFACENTE (d) N. _____ Percentuale (d x100/b) _____ %

NON SODDISFACENTE (e) N. _____ Percentuale (e x100/b) _____ %

TOTALE 100%

**LE OSSERVAZIONI RELATIVE ALL'ULTIMA DOMANDA HANNO
RIGUARDATO: (specificare in modo sintetico le eventuali motivazioni negative)**