



# PON GOVERNANCE E AZIONI DI SISTEMA 2007-2013 - ASSE E

Progetto Performance PA Ambito B - Linea 2

Modelli e strumenti per il miglioramento dei processi di gestione del personale

**Seminario**  
**Il sistema di misurazione e valutazione della performance nel Comune di**  
**Petilia Policastro**  
**10 Dicembre 2013**

-----

**Incontro con i responsabili di settore**  
**Laboratorio per la individuazione degli obiettivi di performance organizzativa**

**Angelo Maria Savazzi**  
**Consulente Formez**

## Contenuti del laboratorio

**Obiettivo:** Compilare la scheda di un obiettivo operativo (performance organizzativa) del proprio settore

### Prima parte (in aula)

- Cosa è un obiettivo operativo
- Caratteristiche degli obiettivi
- Ambito di misurazione
- Come compilare la scheda

### Seconda parte

Ciascun responsabile compila la scheda di un obiettivo operativo per il proprio settore

### Terza parte (incontri con i responsabili di settore / aula)

- Analisi delle schede compilate
- Valutazione congiunta delle criticità
- Schede definitiva da inserire nel Piano della performance 2014

## Cosa è un Obiettivo operativo?

- obiettivo di **performance organizzativa** attribuito ad un settore
- con riferimento agli **obiettivi strategici** dell'Ente
- per un periodo temporale di un anno
- misurato attraverso indicatori di risultato (valore iniziale, target, fonte rilevazione)
- scelti attraverso un'**analisi del contesto** e dei compiti istituzionali affidati al **settore**
- l'analisi di contesto definisce in modo chiaro quale sia la **situazione di partenza**

**il raggiungimento ha effetti positivi sulla valutazione individuale di tutto il personale assegnato al settore**

## I fattori valutativi

<b>FATTORI DI VALUTAZIONE</b>	<b>PESO PER POSIZIONI ORGANIZZATIVE</b>
<b>1a Performance organizzativa dell'area/settore/servizio</b>	<b>30</b>
<b>1b Obiettivi individuali (*)</b>	<b>10</b>
<b>2 Performance generale dell'Ente</b>	<b>10</b>
<b>3 Competenze dimostrate e comportamenti professionali e organizzativi</b>	<b>40</b>
<b>4 Capacità di differenziazione e valutazione dei collaboratori (**)</b>	<b>10</b>
<b>Totale</b>	<b>100</b>

## I fattori valutativi

<b>FATTORE DI VALUTAZIONE</b>	<b>PESO PER FASCIA D</b>	<b>PESO PER FASCIA C</b>	<b>PESO PER FASCIA A/B</b>
1a Performance organizzativa della struttura di appartenenza	20	10	10
1b Obiettivi individuali (*)	10	10	-
2 Performance generale dell'Ente	10	10	10
3 Competenze dimostrate e comportamenti professionali e organizzativi	60	70	80
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Caratteristiche degli obiettivi

Art. 5, secondo comma, d. lgs. 150/2009

**“... c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi ...”;**

**Specifici:** dovrà essere chiaro cosa, dove, quando e come la situazione verrà cambiata

**Misurabili:** dovrà essere possibile quantificare gli oggetti e i benefici

**Accessibili:** dovrà essere possibile raggiungere gli obiettivi

**Realistici:** dovrà essere possibile ottenere il livello di cambiamento riflesso dall'obiettivo, e legati al

**Tempo:** determinando il periodo di tempo in cui ogni obiettivo verrà raggiunto.

## Ambiti di misurazione

Gli ambiti di definizione della performance organizzativa identificati dal D.Lgs. 150 sono i seguenti:

- ✓ l'attuazione delle politiche e la soddisfazione dei bisogni della collettività;
- ✓ l'attuazione di piani e programmi;
- ✓ la soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- ✓ **la modernizzazione ed il miglioramento qualitativo dell'organizzazione;**
- ✓ **lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con cittadini e stakeholder;**
- ✓ **l'efficienza nell'impiego delle risorse;**
- ✓ **la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;**
- ✓ il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità



## Presentazione della scheda

### Scheda obiettivo operativo



## Esempio di obiettivo operativo

**Settore: Vigilanza (è solo un esempio)**

## Esempio di obiettivo operativo

**Settore:** Vigilanza (è solo un esempio)

**Titolo:** Incrementare la lotta al randagismo

## Esempio di obiettivo operativo

**Settore:** Vigilanza (è solo un esempio)

**Titolo:** Incrementare la lotta al randagismo

**Dati di contesto:** E' presente, soprattutto nel centro storico un grave problema di randagismo che causa una **condizione di insicurezza degli abitanti**. La situazione attuale presenta l'assenza di strutture di ricovero e di assistenza ai randagi. La struttura più vicina dista circa 60 km ed il costo di trasferimento risulta eccessivo.

## Esempio di obiettivo operativo

**Settore:** Vigilanza (è solo un esempio)

**Titolo:** Incrementare la lotta al randagismo

**Dati di contesto:** E' presente, soprattutto nel centro storico un grave problema di randagismo che causa una condizione di insicurezza degli abitanti. La situazione attuale presenta l'assenza di strutture di ricovero e di assistenza ai randagi. La struttura più vicina dista circa 60 km ed il costo di trasferimento risulta eccessiva.

### SISTEMA DI MISURA / INDICATORI

TITOLO	Formula	PESO (%)	Valore iniziale	Target	Ambito di misurazione
Interventi di recupero randagi	Numero interventi di trasferimento	80	10	10	<i>Qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati</i>
Segnalazioni	Numero segnalazioni	20	40	10	<i>Qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati</i>

## Esempio di obiettivo operativo

**Settore:** Vigilanza (è solo un esempio)

**Titolo:** Incrementare la lotta al randagismo

**Dati di contesto:** E' presente, soprattutto nel centro storico un grave problema di randagismo che causa una condizione di insicurezza degli abitanti. La situazione attuale presenta l'assenza di strutture di ricovero e di assistenza ai randagi. La struttura più vicina dista circa 60 km ed il costo di trasferimento risulta eccessivo.

### SISTEMA DI MISURA / INDICATORI

TITOLO	Formula	PESO (%)	Valore iniziale	Target	Ambito di misurazione
Strutture di ricovero	N. Canili comunali	80	0	1	<i>Qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati</i>
Segnalazioni	Numero segnalazioni	20	40	10	<i>Qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati</i>

## Esempio di obiettivo operativo

**Settore:** Vigilanza (è solo un esempio)

**Titolo:** Incrementare la lotta al randagismo

**Dati di contesto:** E' presente, soprattutto nel centro storico un grave problema di randagismo che causa una condizione di insicurezza degli abitanti. La situazione attuale presenta l'assenza di strutture di ricovero e di assistenza ai randagi. La struttura più vicina dista circa 60 km ed il costo di trasferimento risulta eccessiva.

### AZIONI

FASI	ATTIVITA'	31/3	30/6	30/9	31/12
Fase 1 - Area	Individuazione area	X			
	Bando di gara per allestimento area		X		
	Allestimento area			X	
Fase 2 - Gestione	Bando per l'affidamento della gestione			X	

## Altri esempi (1/2)

### Analisi del contesto:

- Tempi di rilascio di autorizzazione nel 2013: **60 gg**
- Tempi previsti dalla norma: **30 gg**
- Arretrato: **30 pratiche**
- Numero autorizzazioni rilasciate nel 2013: **15**
- Le risorse rimarranno immutate per il 2014

### Obiettivo 2014 :

- Rendere efficiente il rilascio dell'autorizzazione
- Indicatori:
  - Numero autorizzazioni: **20**
  - Tempi di rilascio: 45 gg
  - Riduzione arretrato: da **30 a 25**

## Altri esempi (2/2)

### Analisi del contesto:

- Numero di segnalazione dei cittadini (2013): **80**
- Numero di segnalazione seguite da riscontro (2013): **40 pari al 50%**
- Numero di segnalazioni di competenza del settore: **8 pari al 10%**
- Numero di segnalazioni di competenza del settore chiuse positivamente per il cittadino: **4 pari al 50%**

### Obiettivo 2014 :

- Migliorare la soddisfazione dei cittadini
- Indicatore:
  - Segnalazioni di competenza del settore chiuse positivamente **6/8 pari al 75%**



## Risultato di sintesi

<b>Peso (%)</b>	<b>Obiettivi individuali</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Tipologia indicatore(</b>	<b>Formula</b>	<b>Target</b>	<b>Modalità e fonte di rilevazione</b>
60	Riduzione della spesa per acquisto di beni e servizi	Spesa anno 2013 rispetto al 2012	Efficienza	$\frac{\text{Spesa anno 2012}}{\text{Spesa anno 2013}}$	1,05	Rendiconto 2012 Dati di bilancio 2013 o rendiconto 2013
20	Potenziamento dei servizi culturali e sociali	Rilevazione dei servizi potenziati e attivati nell'anno	Qualità	$\frac{\% \text{ utenti soddisfatti 2013}}{\% \text{ utenti soddisfatti 2012}}$	1,10	Schede di rilevazione grado di soddisfazione utenti dei servizi

## Performance organizzativa

La **performance** è il **contributo** (risultato) che un soggetto (sistema, organizzazione, unità organizzativa, team, singolo) apporta attraverso la propria **azione** al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi ed, in ultima istanza, alla **soddisfazione dei bisogni** per i quali l'**organizzazione** è stata costituita.

## Performance organizzativa

La **misurazione** della **performance organizzativa** è il processo che ha per esito l'identificazione e la quantificazione dei risultati che sono prodotti in un determinato periodo. Lo strumento di riferimento per la misurazione della performance organizzativa è rappresentato dagli indicatori.

La **valutazione** della **performance organizzativa** è il processo mediante il quale le informazioni relative ai risultati raggiunti vengono interpretate alla luce degli obiettivi che l'Amministrazione aveva il compito di raggiungere.

## Performance organizzativa

- un **indicatore sintetico** del grado di attuazione degli obiettivi operativi assegnati all'unità organizzativa di riferimento
- nell'ambito degli obiettivi del PEG vengono individuati al massimo **tre obiettivi rilevanti** ai fini della performance organizzativa con relativi indicatori
- per ogni obiettivo di performance verranno individuati al massimo **tre indicatori di risultato** con relativi target
- obiettivi e indicatori devono essere pesati e devono essere correlati ad indicatori e target monitorabili e verificabili; in assenza di pesatura si intendono equivalenti
- gli obiettivi devono essere conformi all'art. 5 del d.lgs. 150/2009 e del corrispondente articolo del regolamento comunale

## Obiettivi individuali

- Per "obiettivi individuali" si intendono specifici obiettivi individualmente assegnati e formalmente attribuiti.
- Gli obiettivi devono essere in linea con le caratteristiche previste dall'art. 12 del regolamento ed essere corredati da specifici indicatori/target
- Se non presenti il peso della performance organizzativa includerà quello degli obiettivi individuali
- Le regole di dettaglio del sistema di misurazione e le linee guida metodologiche stabiliscono il numero massimo di obiettivi individuali.

## Performance generale di Ente

- La **performance generale di Ente** rappresenta, in assenza di ulteriori indicazioni, contenute nelle regole di dettaglio del Sistema di misurazione e valutazione adottato ai sensi dell'art.4 o nel Piano della performance, il grado di attuazione di tutti gli obiettivi strategici
- Il Piano della performance può prevedere che sia misurata attraverso specifici indicatori di impatto in grado di
  - rappresentare la reputazione dell'Ente verso l'esterno
  - e/o l'efficacia delle politiche pubbliche