



Comune di Lugo di Vicenza
Provincia di Vicenza

PIANO DELLA PERFORMANCE 2012/2014

Il Segretario Comunale
Dott.ssa Merli Emanuela

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.

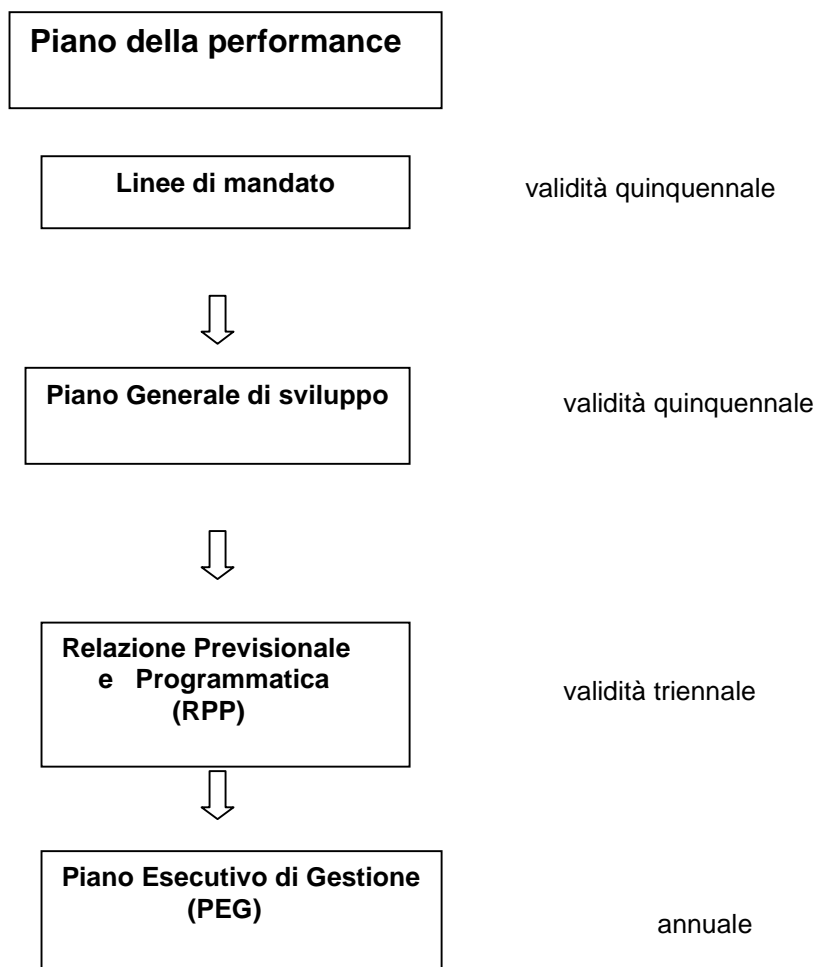
Il presente documento individua quindi nella sua interezza la chiara e trasparente definizione delle responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi ed al relativo conseguimento delle prestazioni attese e realizzate al fine della successiva misurazione della performance organizzativa e della performance individuale (quest'ultima suddivisa fra i responsabili di area e i dipendenti assegnati all'area stessa).

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 dalla Relazione Previsionale e Programmatica 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 Lugo di Vicenza.



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) Relazione Previsionale e Programmatica (RPP) 2012/2014

(approvata con delibera di C.C. n. 8 del 27 marzo 2012).

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 2012/2014 e delinea gli obiettivi generali articolati per programma.

b) Piano Esecutivo di Gestione (PEG)

(approvato con delibera di G.C. n. 66 del 19/06/2012 per quanto riguarda l'assegnazione degli obiettivi e con delibera di G.C. n. 33 del 27/03/2012 e successive modifiche relativamente all'assegnazione delle risorse finanziarie)

Il piano esecutivo di gestione è formulato allo scopo di realizzare un sistematico collegamento fra i documenti della programmazione, il bilancio di previsione, la relazione previsionale e gli obiettivi dell'amministrazione.

Il suddetto piano individua in modo analitico gli obiettivi da realizzare, i soggetti che dovranno realizzarli, indicati come centri di responsabilità, le risorse da utilizzare, umane, strumentali e finanziarie nonché gli elementi per misurare, valutare e controllare il raggiungimento totale o parziale dell'obiettivo programmato, attivando così il controllo di gestione previsto dalla normativa vigente.

Gli obiettivi sono stati individuati in numero limitato, sintetici, chiari e misurabili. L'indicazione degli stessi è effettuata in modo da risultare leggibile e comprensibile da parte dei cittadini e dei soggetti direttamente interessati.

Il piano esecutivo di gestione contiene una graduazione delle risorse dell'entrata in capitoli, dei servizi in centri di costo e degli interventi in capitoli ed attribuire gli obiettivi di gestione ai responsabili di area ed al Segretario Comunale.

2.2. I PROGRAMMI STRATEGICI

L'amministrazione ha individuato, fra tutti i programmi e progetti contenuti nei documenti sopra elencati, una serie di programmi ritenuti strategici:

N.	PROGRAMMA
1	Realizzazione "Polo scolastico"
2	Costante aggiornamento Programma triennale per la trasparenza e l'integrità
3	Valorizzazione Colle di Lonedo (iniziative culturali, matrimoni civili, investimenti)
4	Piano interventi 4°
5	Parcheggio Via Giotto e rotatoria Via S.Giorgio
6	Riordino isole ecologiche/nuovo sistema raccolta/sensibilizzazione
7	Contenimento consumi energia

Il grado di raggiungimento di tali programmi rientrerà fra gli indici per la valutazione della performance del Comune.

3. MERITO

L'Amministrazione promuove, come previsto dal Regolamento Comunale sull'ordinamento degli uffici e dei servizi in adeguamento al Decreto Brunetta, il merito ed il miglioramento della performance organizzativa ed individuale attraverso l'utilizzo di sistemi premianti selettivi, secondo logiche meritocratiche e valorizzando i dipendenti che conseguono le migliori performance attraverso l'attribuzione selettiva di incentivi sia economici che di carriera.

E' vietata la corresponsione di incentivi e premi collegati alla performance in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi, 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 d'area stabiliti nel PDO) 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;
- alla capacità di valutazione del personale della propria area di responsabilità, evidenziabile attraverso una significativa differenziazione dei giudizi.

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 e per i Responsabili di Area, che si allegano al presente atto, allegati A) e B).

Tali schede saranno compilate a cura dei responsabili di area per i dipendenti sottoposti e a cura dell'O.I.V. per i responsabili di area.

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.

La valutazione del Segretario Comunale, ai fini della liquidazione dell'indennità di risultato è attribuita al Sindaco come precisato nella deliberazione di G.C. n. 66 del 19/06/2012 ad oggetto: "APPROVAZIONE PEG ANNO 2012: ASSEGNAZIONE OBIETTIVI".

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.

La soddisfazione dell'utenza va costantemente vagliata e monitorata. Il Comune di Lugo di Vicenza, 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 a) e b) sottoriportati.

SCHEMA DI VALUTAZIONE DIPENDENTI COMUNALI

AREA _____

SIG. _____

QUALIFICA _____

DESCRIZIONE ELEMENTI DI VALUTAZIONE	10 - 6	5 - 0	ANALISI E VALUTAZIONI
Rapporti con l'utenza interna ed esterna: Mantiene un atteggiamento cortese ed improntato alla disponibilità: utilizza appropriate forme di comunicazione. Mostra sensibilità alle esigenze degli utenti, è in grado di rilevare i loro bisogni ed il livello del servizio richiesto, orienta il proprio comportamento organizzativo in relazione alle esigenze rilevate.			
Impegno e qualità delle prestazioni.			
Flessibilità nello svolgimento dei servizi: disponibilità ed elasticità nell'interpretazione del proprio ruolo: disponibilità a svolgere, in caso di bisogno, attività normalmente non richieste dalla posizione.			
Grado e spirito di miglioramento nell'attività lavorativa: Lavora con spirito critico al fine di migliorare i risultati finali e propone frequentemente miglioramenti anche di piccola entità, ma immediatamente realizzabili per conseguire risultati migliori in minor tempo e con maggiore efficacia.			
Responsabilizzazione ed autonomia nel lavoro.			
Quando occorre lavora in fretta senza pregiudicare il risultato: Sottoposto a ritmi di lavoro che richiedono tempi di esecuzione molto ridotti, sa affrontare la situazione in modo positivo.			
Totale			
Descrizione elementi di valutazione	40 - 21	20 - 0	Analisi e valutazioni
Raggiungimento obiettivi individuali assegnati con il PDO (comprende già la qualità del contributo assicurato all'unità organizzativa secondo quanto indicato nel PDO)			
Totale			
VALUTAZIONE COMPLESSIVA			

Eventuali osservazioni dovranno essere presentate per iscritto al Responsabile di Area e per conoscenza al Segretario Comunale entro 5 giorni dalla data di consegna della presente scheda.

Lugo di Vicenza, _____

IL RESPONSABILE AREA _____

(_____)

PER RICEVUTA: data e firma del dipendente

SCHEMA DI VALUTAZIONE PER I RESPONSABILI D'AREA

RESPONSABILE AREA _____

SIG. _____

QUALIFICA _____

DESCRIZIONE ELEMENTI DI VALUTAZIONE	10 – 6	5 - 0	ANALISI E VALUTAZIONI
Rapporti con l'utenza interna ed esterna: Mantiene un atteggiamento cortese ed improntato alla disponibilità: utilizza appropriate forme di comunicazione. Mostra sensibilità alle esigenze degli utenti, è in grado di rilevare i loro bisogni ed il livello del servizio richiesto, orienta il proprio comportamento organizzativo in relazione alle esigenze rilevate.			
Grado di autonomia gestionale ed operativa			
Organizzazione interna dell'Area di competenza e dei Servizi			
Capacità di valutazione del personale della propria area di responsabilità (evidenziabile attraverso una significativa differenziazione dei giudizi)			
Totale			
Descrizione elementi di valutazione	30 – 16	15 - 0	Analisi e valutazioni
Raggiungimento obiettivi individuali assegnati con il PDO			
Rispetto degli indicatori di performance (obiettivi d'area stabiliti nel PDO) relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità.			
Totale			
VALUTAZIONE COMPLESSIVA			

Eventuali osservazioni dovranno essere presentate per iscritto all'O.I.V e per conoscenza al Segretario Comunale entro 5 giorni dalla data di consegna della presente scheda.

Lugo di Vicenza, _____

L'organismo indipendente di valutazione

PER RICEVUTA: data e firma del dipendente



COMUNE DI LUGO DI VICENZA

PROVINCIA DI VICENZA

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

 ABBASTANZA

LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE IL SERVIZIO SONO FORNITE CON CHIAREZZA

 SI

 NO

 ABBASTANZA

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE

 SI

 NO

 ABBASTANZA

IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON TEMPESTIVITA'

 SI

 NO

 ABBASTANZA

E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO

 SI

 NO

 ABBASTANZA

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 LUGO DI VICENZA

PROVINCIA DI VICENZA

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 x 100/b)

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

TOTALE 100%

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