



COMUNE DI MOLVENA

PROVINCIA DI VICENZA

PIANO DELLA PERFORMANCE 2012/2014

(Approvato con delibera di G.C. n. 27 del 12/04/2012)

Il Segretario Comunale
f.to 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.

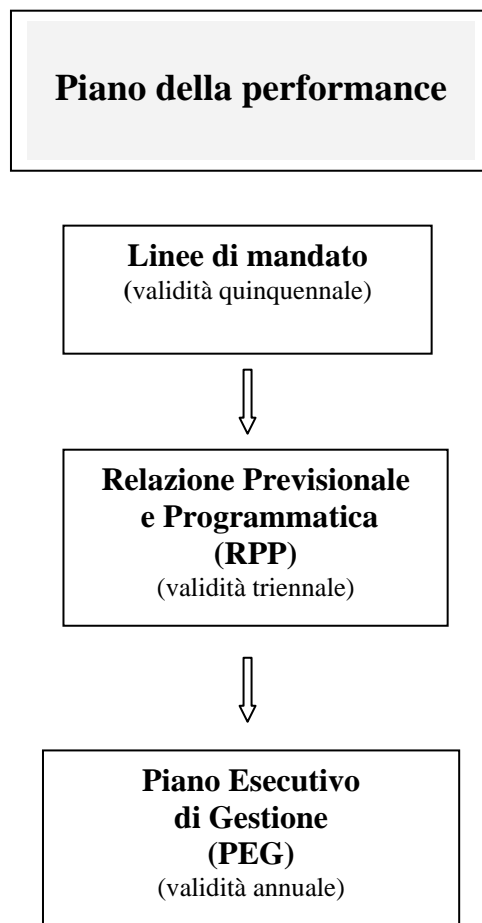
Il Piano della Performance è il documento programmatico triennale che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della prestazioni dell'Amministrazione, 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 Molvena.



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. 53 del 19 dicembre 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 2012/2014 e delinea gli obiettivi generali articolati per programma.

b) 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 di cui all'art. 14 del regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi.

2.2. I PROGRAMMI STRATEGICI

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

- **Piano degli interventi;**
- **Programma triennale per la trasparenza e l'integrità - Aggiornamenti;**
- Riavvio del servizio di asilo nido intercomunale;
- Mantenimento dei servizi a favore della popolazione scolastica (trasporto e mensa);
- Realizzazione di attività culturali e promozionali sul territorio;
- Costituzione e avvio della Pro Loco e dell'Albo delle Associazioni;
- Predisposizione ed approvazione tempestiva dei documenti di programmazione e gestione finanziaria;
- Sicurezza e controllo del territorio;
- Ridefinizione ed affidamento gestione rifiuti.

Alcuni dei programmi si caratterizzano per l'alto contenuto di innovazione tecnologica ed altri per l'impatto sul territorio. 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 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 interna ed esterna;
- **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 degli obiettivi individuali assegnati;
- alla flessibilità nello svolgimento dei servizi;
- **al grado e spirito di miglioramento nell'attività lavorativa;**
- alla capacità di relazione con l'utenza interna ed esterna.

L'analisi della performance individuale avverrà utilizzando apposite schede di valutazione per i singoli dipendenti e per i Responsabili di Area, che saranno approvate in sede di contrattazione integrativa decentrata per l'anno in corso.

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.

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 Molvena, 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.



COMUNE DI MOLVENA

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 MOLVENA

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)**