

**ISTITUTO AUTONOMO PER LE CASE POPOLARI
DELLA PROVINCIA DI BARI**

DELIBERA DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

N. 75 DEL 09 LUG 2012

OGGETTO: ART. 10 D.LGS. 150/2009. ADOZIONE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE.

Il giorno 09 LUG 2012, il Commissario Straordinario Dott. Raffaele RUBERTO, nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.638 del 20/07/2005:

PREMESSO che:

- il D.Lgs. 27/10/2009 n.150, di attuazione della Legge 4/3/2009 n.15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, in base all'art.10, comma 1, lett.a) impone alle Amministrazioni di individuare ed attuare le priorità politiche, le strategie di azione e gli obiettivi programmatici, collegandoli con i contenuti del bilancio, attraverso l'approvazione di un documento denominato "Piano della performance";
- nel documento devono essere esplicitati in coerenza gli obiettivi, gli indicatori e il target sui quali deve basarsi la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance;

VISTA la delibera della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche sul piano delle performance, Delibera n. 112 del 28/10/2010 CIVIT, strumento strategico per l'ottimizzazione della produttività e per l'efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa degli enti pubblici;

CONSIDERATO che

- il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati è determinato in seguito alla valutazione operata dal costituendo OIV ai sensi del D.Lgs.150/2009;
- il Piano permette la misurazione, la valutazione e anche la rappresentazione in modo integrato ed completo, in relazione a tutti gli ambiti indicati dagli articoli 8 e 9 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, del livello di performance che l'Ente si impegna a raggiungere e quello effettivamente realizzato, con evidenziazione degli eventuali scostamenti;

VISTE le finalità dell'Operazione Trasparenza che mira ad assicurare una pronta ed agevole comprensione dello stato e della relativa attuazione della performance, sia ai soggetti interni all'Amministrazione che ai suoi stakeholder;

ATTESO che il documento ha una struttura logica come prevista dall'art. 4 del D. Lgs. 150/2009 per il ciclo di gestione delle performance;

VISTE le premesse sopra evidenziate, la Direzione Generale propone il seguente deliberato:

1. di ritenere parte integrante del presente deliberato tutto quanto in premessa riportato;



DELIBERA DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO**N. 75 DEL 9 LUG 2012**

2. di adottare "Il Piano delle Performance" dell'Ente allegato al presente atto deliberativo per formarne parte integrante e sostanziale;
3. di dare disposizione ai competenti Uffici dell'Ente, affinché svolgano tutti gli adempimenti necessari alla piena attuazione del Piano delle Performance, adottando i provvedimenti determinativi propedeutici a tale operazione;
4. di pubblicare il Piano sul sito istituzionale dell'Ente (Art.11, comma 8, D.Lgs.150/2009) nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito";
5. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva.

ATTESTAZIONE DI REGOLARITA' TECNICA

IL DIRETTORE GENERALE
(Avv. Sabino LUPELLI)

ATTESTAZIONE DI LEGITTIMITA'

IL DIRETTORE GENERALE
(Avv. Sabino LUPELLI)

VISTA la proposta di deliberato sopra riportata, munita dei visti di regolarità tecnica e di legittimità;

RITENUTA condivisibile la proposta degli Uffici di immediata esecutività;

VISTO l'art.31 della Legge Regionale n.28 del 22/12/2000;

DELIBERA

1. di ritenere parte integrante del presente deliberato tutto quanto in premessa riportato;
2. di adottare "Il Piano delle Performance" dell'Ente allegato al presente atto deliberativo per formarne parte integrante e sostanziale;
3. di dare disposizione ai competenti Uffici dell'Ente, affinché svolgano tutti gli adempimenti necessari alla piena attuazione del Piano delle Performance, adottando i provvedimenti determinativi propedeutici a tale operazione;
4. di pubblicare il Piano sul sito istituzionale dell'Ente (Art.11, comma 8, D.Lgs.150/2009) nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito";
5. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva.

IL DIRETTORE GENERALE
(Avv. Sabino LUPELLI)

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
(Dott. Raffaele RUBERTO)



**IL PIANO DELLE PERFORMANCE
DELL'ISTITUTO AUTONOMO PER LE CASE POPOLARI**



Handwritten signature and initials.

SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

di cui all'articolo 7 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150

Premessa

Coerentemente con quanto esposto al punto 2, lettera A) Principi di riferimento, della Delibera CIVIT n. 104/2010 - Definizione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance, il presente Sistema di misurazione e valutazione della performance (di seguito Sistema) è stato strutturato in modo tale da:

- concedere la misurazione, la valutazione e anche la rappresentazione in modo integrato ed completo, in relazione a tutti gli ambiti indicati dagli articoli 8 e 9 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (di seguito Decreto), del livello di performance atteso (che l'Ente si impegna a raggiungere) e realizzato (effettivamente realizzato), con evidenziazione degli eventuali scostamenti;
- permettere un'analisi attenta e precisa delle cause legate a tali scostamenti, individuando i successivi livelli di dettaglio;
- ottenere di determinare gli elementi sintetici di valutazione d'insieme riguardo all'andamento dell'Ente;
- consentire un monitoraggio continuo della performance dell'Amministrazione anche per permettere lo studio di azioni correttive in corso d'esercizio (articolo 6 del Decreto);
- garantire i requisiti tecnici della funzionalità, validità ed affidabilità;
- assicurare una pronta ed agevole comprensione dello stato e della relativa attuazione della performance, sia ai soggetti interni all'Amministrazione che ai suoi stakeholder;
- dare impulso alla semplificazione ed alla più completa integrazione dei dati e dei documenti di programmazione e rendicontazione della performance;
- individuare le responsabilità dei diversi soggetti con la definizione degli obiettivi e al relativo raggiungimento della performance;
- assicurare la trasparenza completo con indicazione dei soggetti responsabili.

Nella redazione del presente piano vengono considerati i seguenti principi generali, che ne costituiscono elementi fondanti:

- trasparenza: pubblicazione del piano sul sito internet dell'Ente;
- immediata intelligibilità: linearità e chiarezza dei contenuti;
- attendibilità e verificabilità: i dati e tutti gli elementi del piano devono rappresentare la situazione reale e per ogni indicatore deve essere riportata la fonte di provenienza dei dati;
- partecipazione: nella redazione del documento viene coinvolto tutto il personale dell'Ente;

- coerenza interna ed esterna: i contenuti del piano devono essere in linea con il contesto interno, in termini di disponibilità di risorse, e con quello esterno, in termini di corrispondenza tra i bisogni della collettività e gli obiettivi raggiunti;
- orizzonte temporale: un arco temporale di un anno solare permette di verificare il raggiungimento dei risultati.

Il piano delle Performance è un “strumento di fondamentale importanza per la corretta attuazione del Ciclo di gestione della performance”, come riportato nella succitata delibera CIVIT e realizza un basilare collegamento tra relazione previsionale e programmatica, il bilancio preventivo nelle diverse articolazioni temporali e il bilancio consuntivo, l’attuazione del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale.

Questo documento avrà una struttura logica prevista dall’art. 4 del D. Lgs. 150/2009 per il ciclo di gestione delle performance, seguendo le seguenti fasi:

- a) determinazione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) rapporto obiettivi e risorse disponibili;
- c) controllo in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, in base a metodi di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico ed amministrativo, oltre che ai competenti degli organi esterni, agli assegnatari ed a tutti gli stakeholder dell’Ente.

In linea con quanto esposto al punto 2, lettera B) Contenuti necessari, della Delibera CIVIT n. 104/2010, il Sistema è articolato secondo i seguenti punti:

1. Descrizione del Sistema
2. Processo
 - 2.1 Fasi
 - 2.2 Tempi
 - 2.3 Modalità
3. Soggetti e responsabilità
4. Procedure di conciliazione

I contenuti di cui ai punti 1, 2 e 3, relativi alla descrizione del Sistema e al Processo, sono da imputare alla valutazione e alla misurazione della performance generale che di quella individuale. I contenuti di cui al punto 4 riguardano la valutazione individuale.

1. DESCRIZIONE DEL SISTEMA

a) Descrizione sintetica delle caratteristiche distintive dell'Ente

L'Istituto Autonomo per le Case Popolari di Bari è uno dei più antichi Enti di Edilizia Pubblica in Italia, fondato come Ente morale con regio decreto il 7 giugno 1906.

L'Istituto oggi è un Ente pubblico non economico che, pur dotato di autonomia organizzativa, patrimoniale, amministrativa, finanziaria e contabile, sotto la vigilanza regionale, può definirsi Ente Strumentale della Regione Puglia.

I compiti, sanciti dalla Statuto approvato con il D.P.R. 226/75, sono sintetizzabili in interventi di recupero, di riqualificazione urbana e di nuova costruzione di edilizia residenziale pubblica, con relative infrastrutture, oltre che acquisizione di immobili e nella gestione tecnico amministrativa del patrimonio di propria competenza o di altri enti proprietari.

La competenza territoriale dell'Ente riguarda Bari e ben 48 Comuni dell'intera provincia con una vasta dislocazione geografica.

E' amministrato da un Consiglio di Amministrazione. Attualmente, ai sensi della Legge Regionale 28/2000, è Commissariato ed è amministrato dal dr. Raffaele Ruberto.

La struttura è diretta, dal 1° gennaio 2005, dal Direttore Generale l'avv. Sabino Lupelli, e conta un dirigente l'ing. Corrado Pisani e 127 dipendenti. All'attualità è composto da tre settori (Direzione Generale, Settore Tecnico e Settore Amministrativo), suddivisi per 28 Posizioni organizzative e l'Ufficio Avvocatura in staff alla Direzione Generale.

Numero di alloggi in locazione: 24.340 alloggi, di cui 21.242 di proprietà IACP e 3098 alloggi in gestione di proprietà comunale.

Distribuzione del canone medio d'affitto: canone mensile minimo è pari a € 25,00, pagato da circa il 21 % degli assegnatari (4.924/23.526);

canone medio complessivo è pari a € 81,50 mensili su un totale di 23.526 contratti;

fascia di reddito più numerosa è la 2^ fascia, con 6.970 assegnatari, pari al 29,63% dell'inquilinato, con canone medio di circa € 40,5 mensili;

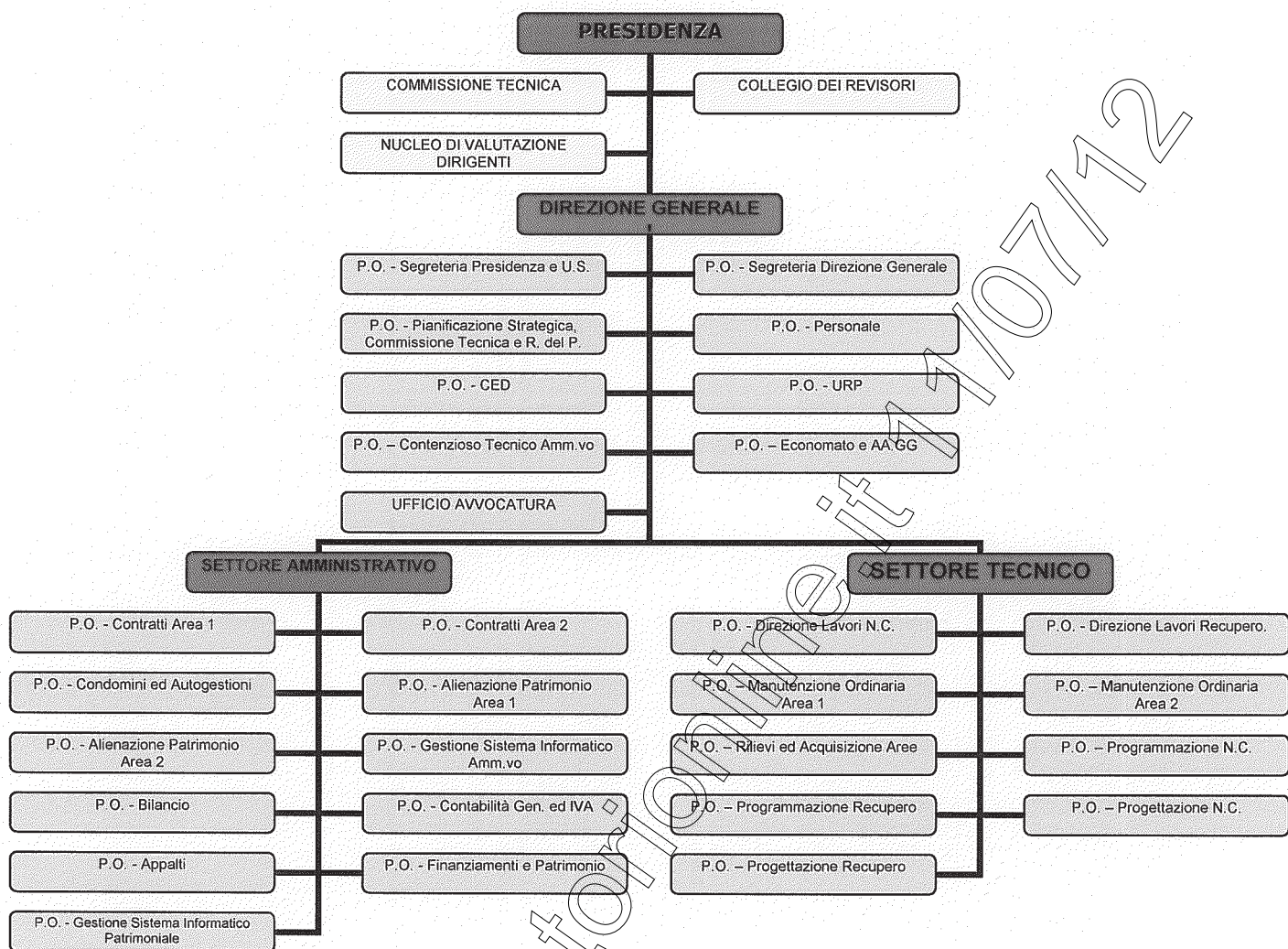
Percentuale di assegnatari con più di 65 anni: 42,43%

Fatturato annuo in K€ : 23.793 per l'anno 2010

Età media del patrimonio: 32 anni su 2070 Fabbricati in sola locazione, 51 anni su 984 fabbricati parzialmente riscattati, 49 anni sul totale dei fabbricati storici (anche totalmente riscattati) pari a 5124 edifici.

Numero di impiegati a tempo pieno o equivalenti: 125 impiegati a tempo pieno e 2 impiegati part-time.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



b) Metodologia utilizzata per la misurazione con specifico riferimento agli indirizzi di cui alla delibera n. 89/2010 e valutazione della performance organizzativa.

La metodologia utilizzata per la misurazione della performance organizzativa è la Balanced Scorecard (BSC), contraddistinta da un forte legame sia tra i risultati raggiunti e gli eventuali scostamenti, procedure e risorse, nonché tra obiettivi, indicatori ed azioni.

La BSC è un sistema multidimensionale di gestione e misurazione della performance, per questo motivo, è uno strumento utile ad aumentare le strategie ed a monitorarne la realizzazione attraverso l'individuazione di:

- operazioni atte a consentire l'ottenimento, inquadrate in una serie di sfaccettature e collegate tra loro da relazioni causa-effetto;
- obiettivi di performance da raggiungere;
- indicatori per monitorare tutti gli step raggiunti;
- target per fissare i livelli da raggiungere.

Gli obiettivi di performance (programmatici, strategici, rilevanti ed ordinari), le azioni e le relative prospettive, gli indicatori e i relativi target sono descritti e fissati nel Piano della performance. Nel dettaglio, ad ogni obiettivo di performance è collegato minimo un indicatore.

Gli indicatori identificati nel Piano della performance sono tutti misurabili, ovvero indicatori per i quali è possibile caratterizzarli da una unità di misura (ad esempio: soddisfazione inquilini, tempi di attesa, ecc.) e che, quindi possono essere "misurati", consentendo per questo motivo, una valutazione "oggettiva" del livello di soddisfacimento dell'obiettivo collegato.

La scala di misurazione utilizzata dal Sistema è la seguente:

- 4 se il target fissato è raggiunto al 100%;
- 3 se il livello di realizzazione del target è $< 100\%$ e $\geq 80\%$;
- 2 se il livello di realizzazione del target è $< 80\%$ e $\geq 60\%$;
- 1 se il livello di realizzazione del target è $< 60\%$.

Il livello di realizzazione dei singoli obiettivi è ottenuto dalla somma dei punteggi conseguiti, a seguito della valutazione, agli indicatori collegati agli obiettivi strategici, rilevanti ed ordinari, divisa per il numero di indicatori e rapportata a cento.

Il sistema di misurazione utilizzato permette l'aggregazione e rappresentazione dei risultati per tutti i livelli organizzativi, inoltre, il Sistema riesce a coprire tutti gli ambiti di misurazione della performance previsti dall'art. 8 del Decreto, perché ricompresi negli obiettivi strategici, rilevanti ed ordinari, individuati al Piano della performance.

c) Metodologia adottata ai fini della misurazione e valutazione della performance individuale.

La performance individuale che il Sistema utilizza ai fini della valutazione e della relativa e riguarda:

- il raggiungimento degli obiettivi, strategici, rilevanti ed ordinari, con peso pari al 70%;

- le metodologie e gli atteggiamenti utilizzati durante il lavoro, con peso pari al 30%.

Ai fini della valutazione e della relativa misurazione del raggiungimento degli obiettivi la metodologia utilizzata ai fini della misurazione della performance individuale è sempre la metodologia BSC. Necessariamente, i criteri di misurazione e valutazione del raggiungimento degli obiettivi convergono con i criteri per la misurazione e valutazione della performance organizzativa. In questo caso, tuttavia, il livello di raggiungimento dei singoli obiettivi collegati alla performance individuale è misurato dalla somma dei punteggi attribuiti, a seguito della valutazione, agli indicatori associati agli obiettivi rilevanti ed ordinari, divisa per il numero di indicatori e riportata in sessantaseiesimi.

Il secondo oggetto della performance individuale che il Sistema prende in considerazione si riferisce alla valutazione del singolo individuo nell'organizzazione ed è teso alla verifica di una serie di elementi che rinviano sia ad aspetti metodologici che alla valutazione dei risultati ottenuti rilevati dagli stakeholder che, per vari motivi si rapportano con i dipendenti oggetto della misurazione e valutazione della performance.

I comportamenti che il Sistema prende in considerazione sono:

- le capacità di problem solving, suddivise nei seguenti punti:

1. capacità di individuare e risolvere autonomamente i problemi connessi all'attività quotidiana e di distinguere quelli di maggiore rilevanza tale da richiedere l'intervento, per quanto di competenza, del Commissario Straordinario, del Direttore Generale, del Dirigente del Settore Tecnico o del Dirigente del Settore Amministrativo;

2. bravura ad affrontare e risolvere situazioni tecniche o gestionali complesse, prendendosi carico dei problemi ed individuando soluzioni innovative, realizzabili ed incisive;

- le capacità organizzative, suddivise nei seguenti punti:

3. capacità di gestire il personale assegnato, con particolare attenzione all'indirizzo, alla formazione e all'accrescimento professionale dei collaboratori;

4. capacità di promuovere delle dinamiche lavorative fondate sulla programmazione, sul monitoraggio e sulla verifica dei risultati raggiunti;

- le capacità relazionali, strutturate nei seguenti punti:

5. capacità di creare un ambiente costruttivo in termini di apporto motivazionale nei confronti del personale assegnato;

6. capacità di comunicare e di incentivare la circolazione di informazioni relative alla propria attività;

7. capacità e disponibilità a collaborare ed a interagire anche al di fuori della Posizione Organizzativa di appartenenza, condividendo la propria esperienza e le proprie conoscenze ed informazioni;

- la capacità di valutazione, esplicitata per mezzo della:

8. capacità di calibrare e parametrare organicamente ed in modo strutturato i giudizi relativi ai propri collaboratori;

- la fattiva collaborazione al processo di innovazione e miglioramento permanente, articolato nei seguenti punti:

9. capacità di promuovere innovazioni tecniche o gestionali;

10. capacità di favorire il miglioramento continuo dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dei processi nella propria responsabilità.

La scala di misurazione utilizzata dal Sistema per ciascuno dei 10 punti individuati è la seguente:

- 4 se la valutazione è "sì";
- 3 se la valutazione è "più sì che no";
- 2 se la valutazione è "più no che sì";
- 1 se la valutazione è "no".

Il livello dei comportamenti collegati alla performance individuale è misurato dalla somma dei punteggi attribuiti, a seguito della valutazione, a ciascuno dei 10 punti presi in considerazione dal Sistema riportata in trentaquattresimi.

La somma del punteggio, in sessantaseiesimi, acquisito a seguito della valutazione della performance corrispondente al perseguimento degli obiettivi rilevanti ed ordinari e del punteggio, in trentaquattresimi, acquisito a seguito della valutazione della performance relativa agli atteggiamenti misura, in percentuale, il livello della performance individuale.

d) modalità con le quali è garantita la trasparenza totale del Sistema e della sua applicazione (articolo 11, comma 3, del Decreto).

In linea con quanto previsto dall'art. 11, comma 3, del Decreto, la trasparenza totale del Sistema e della sua applicazione è garantita dalla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Bari, di tutte le informazioni riguardanti ogni aspetto dell'Amministrazione, degli indicatori relativi agli trend gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle missioni aziendali e delle finalità istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti.

e) modalità con le quali si intendono realizzare le indagini sul personale dipendente (articolo 14, comma 5, del Decreto)

Analisi finalizzate a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di integrazione del Sistema.

Le osservazioni sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di integrazione del Sistema sono ottenute tramite la somministrazione e successiva elaborazione dei questionari riportati rispettivamente negli Allegati 1.1 e 1.2.

Le analisi finalizzate alla rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale sono ottenute tramite la somministrazione e successiva elaborazione dei questionari riportati negli Allegati 2.

f) modalità con le quali l'Ente intende collegare in maniera esplicita il processo di valutazione della performance agli altri processi di gestione delle risorse umane (formazione, reclutamento, carriera, sistemi premiali, etc.)

Lo I.A.C.P. di Bari ha avviato un percorso finalizzato alla definizione di un nuovo modello organizzativo. Muovendo da un'analisi delle criticità dell'attuale struttura in ambito tecnico e amministrativo, è stata elaborata una proposta di riassetto organizzativo che trae la sua ragion d'essere nella necessità di identificare un assetto funzionale ai compiti propri dell'Ente e alle strategie definite dagli Organi di Governo, tenendo conto delle risorse finanziarie a disposizione, del contesto di riferimento e dell'esigenza, complessivamente condivisa, di razionalizzare l'impiego delle risorse umane a disposizione.

Gli esiti del processo di valutazione della performance costituiranno il principale riferimento per la gestione degli altri processi di gestione delle risorse umane (formazione, reclutamento, carriera, sistemi premiali, etc.).

g) modalità con le quali l'Ente intende promuovere progressivamente il miglioramento del Sistema

Successivamente a questa prima fase di avvio, ovvero a partire dall'anno 2013 (cfr. & 2.2), il perfezionamento sistematico del Sistema sarà favorito annualmente tramite un processo di rielaborazione da parte del Organismo Indipendente di Valutazione (OIV). Nello specifico, tramite la rielaborazione annuale l'OIV valuterà principalmente l'idoneità, l'efficienza e l'efficacia del Sistema e adotterà tutte le azioni necessarie al miglioramento.

La rielaborazione consentirà ai soggetti interessati a tale azione all'individuazione di esigenze di ridefinizione e di revisione del Sistema, ma anche allo studio di azioni atte al miglioramento delle singole attività di riferimento o legate al Sistema e alla successiva adozione di azioni mirate al raggiungimento di un concreto miglioramento.

Ai fini della rielaborazione, i dati e le informazioni che saranno utilizzati riguarderanno necessariamente:

- potenziali modifiche al Decreto intervenute nell'anno di riferimento;
- potenziali delibere della CIVIT adottate durante l'anno;
- i risultati finali dell'attività di valutazione annuale.



2. PROCESSO

2.1 FASI

Il sistema di valutazione è basato sulle seguenti quattro fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi;
- b) valutazione intermedia;
- c) valutazione finale;
- d) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito.

a) Definizione e assegnazione degli obiettivi

La definizione degli obiettivi strategici e delle relative operazioni per incentivarne il raggiungimento, degli indicatori per monitorare i progressi ottenuti e dei target per fissare i livelli attesi avviene di concerto tra il Commissario Straordinario (CS) e il Direttore Generale (DG).

La definizione degli obiettivi rilevanti ed ordinari e delle collegate azioni per supportarne il perseguimento, degli indicatori per monitorare i progressi conseguiti e dei target per stabilire i livelli attesi avviene di concerto tra il DG, i dirigenti, i responsabili di Posizione Organizzativa e gli incaricati di Alta Professionalità.

Gli obiettivi condivisi sono descritti in apposite schede (Allegato 3.1 e 3.2).

Nel caso gli obiettivi fossero assegnati d'ufficio dal CS o dal DG e non fossero condivisi dal valutando, il CS e il DG potranno procedere comunque alla loro assegnazione. I valutandi relazioneranno, contestualmente, sui motivi della non condivisione, o altre eventuali osservazioni, nell'apposito box per le note previsto nelle schede. Qualora fossero evidenziati elementi di notevole disagio per i valutandi, gli stessi potranno attivare un ricorso al Comitato di garanzia (ved. & 3).

b) Valutazione intermedia

Qualora una delle parti, o entrambe, lo ritengano necessario, è prevista a metà anno una valutazione intermedia degli obiettivi in precedenza assegnati, delle attività svolte e dei risultati conseguiti. La valutazione intermedia avviene nel corso di un colloquio tra CS o DG e valutando.

La valutazione intermedia è mirata, in particolare, a:

- individuare eventuali anticipazioni di scostamenti rispetto agli obiettivi formalizzati;
- programmare le attività correttive necessarie a recuperare gli scostamenti;
- definire eventuali rimodulazione delle priorità, dei tempi di realizzazione e, più in generale, degli obiettivi, quando strettamente necessario.

Il CS o il DG sono tenuti a comunicare al valutando gli scostamenti negativi individuati durante la verifica intermedia ed indicare gli interventi o le attività di miglioramento che possono orientare ad una maggiore efficacia la prestazione complessiva.

Il valutando potrà comunicare le sue osservazioni nell'apposito box della scheda relativa alla valutazione intermedia (Allegati 4.1, 4.2, 5.1, 5.2).

Qualora emergano elementi di particolare disagio per il valutando, questi potrà inoltrare ricorso al Comitato di garanzia.

C) VALUTAZIONE FINALE

Per la valutazione finale, i valutandi redigono un Rapporto di autovalutazione (Allegati 6.1 e 6.2), finalizzato a dare valore documentale al livello di raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Il DG o la Commissione di valutazione (cfr. & 3) si confrontano quindi con il valutando nel corso di un colloquio, finalizzato alla valutazione dei risultati raggiunti, rilevati attraverso i parametri e i criteri fissati di concerto, sia in sede di attribuzione (fase 1) che nel corso dell'eventuale valutazione intermedia (fase 2).

Ai fini della valutazione degli atteggiamenti il DG o la Commissione avranno in considerazione anche i risultati delle indagini volte a evidenziare la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale, purché il numero di questionari validi sia superiore a 5.

Al termine del colloquio il DG o la Commissione di valutazione compilano la scheda per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi (Allegati 7.1 e 7.2), assegnando un punteggio agli item ivi riportati e motivando con il valutato la valutazione data e le eventuali osservazioni finali.

Qualora le valutazioni del DG o della Commissione di valutazione non fossero condivise dal valutando, il DG o la Commissione di valutazione, verbalizzano in contraddittorio le osservazioni del dipendente interessato, anche assistito dall'organizzazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato o da persone di sua fiducia, da scrivere negli appositi box previsti nelle schede di valutazione.

Al valutato è concesso di ricorrere, entro 15 giorni dalla sottoscrizione della scheda, ovvero dalla sua presa visione, al Comitato di garanzia.

d) Utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito

Al termine della valutazione finale, di conseguenza, si ha:

- un punteggio relativo all'efficacia di perseguimento degli obiettivi (max. 66 punti);
- un punteggio relativo all'adeguatezza delle procedure organizzative poste in essere (max. 34 punti).

Tali punteggi sono quindi sommati, fino ad un massimo di 100 punti.

La valutazione è positiva se corrispondente all'assegnazione di un punteggio complessivo compreso tra 100 e 88 e quindi permette l'erogazione della retribuzione di risultato nella misura del 100%.

La valutazione positiva corrispondente all'assegnazione di un punteggio compreso tra 87 e 74 dà luogo all'erogazione della retribuzione di risultato nella misura 80%.

La valutazione positiva corrispondente all'assegnazione di un punteggio compreso tra 73 e 60 dà luogo all'erogazione della retribuzione di risultato nella misura 50%.

La valutazione è totalmente negativa se corrisponde a punteggio inferiore a 60 non dà luogo ad alcuna retribuzione di risultato.

2.2 TEMPI

Sono di seguito riportate le scadenze relative alle attività di riferimento o collegate al Sistema:

- Determinazione e adozione del Piano della performance: entro il 31 gennaio di ogni anno;
- Valutazione intermedia: luglio di ogni anno;
- Indagini volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del Sistema: di norma, nel mese di giugno di ogni anno;

- Indagini volte a rilevare la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale: nel mese di giugno di ogni anno;
- Valutazione finale: gennaio di ogni anno;
- Revisione del Sistema: entro il 31 marzo di ogni anno;
- Relazione sulla performance: entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di adozione del Piano;
- Risoluzione di eventuali conflitti: entro 30 giorni dalla data di presentazione del ricorso da parte del personale valutato.

2.3 MODALITÀ

La determinazione degli obiettivi strategici del DG e delle operazioni collegate per supportarne il perseguimento, degli indicatori per monitorare i progressi conseguiti e dei target per stabilire i livelli attesi avviene di concerto tra il CS e il DG, mentre la definizione degli obiettivi rilevanti ed ordinari dei dirigenti, dei responsabili di PO e dei loro collaboratori, delle relative azioni per supportarne il perseguimento, degli indicatori per monitorare i progressi conseguiti e dei target per stabilire i livelli attesi avviene di concerto tra il DG ed i dirigenti ed i responsabili di PO.

La valutazione intermedia avviene nel corso di un colloquio tra CS o DG e valutando, mentre la valutazione finale avviene nel corso di un colloquio tra CS o Commissione di valutazione e valutando.

Le analisi necessarie a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del Sistema ed a rilevare la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale sono realizzate attraverso la somministrazione e successiva elaborazione di questionari.



12

3. SOGGETTI E RESPONSABILITÀ

Il processo di misurazione e valutazione delle performance organizzativa e individuale è affidato alla responsabilità dei seguenti soggetti: il OIV, il CS, il DG, i Dirigenti e il Responsabile di PO, Commissione di valutazione e Commissione di garanzia.

Nel dettaglio:

- L'OIV, con la collaborazione del personale individuato per la relativa assistenza di cui all'articolo 14, commi 9 e 10, del Decreto e la cui costituzione è prevista dal nuovo modello organizzativo, ha la responsabilità di:

- individuare il Sistema di misurazione e valutazione delle performance organizzativa e individuale, per quanto riguarda, con riferimento a queste ultime, alla performance dei dirigenti e del personale responsabile di una Posizione Organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità

- vigilare, in modo integrato e sistematico, il processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa nel suo complesso;

- monitorare, in base all'articolo 14, comma 4, lett. a), del Decreto, il funzionamento complessivo del Sistema ed elaborare una relazione annuale sullo stato dello stesso;

- revisionare il Sistema di misurazione e valutazione della performance;

- validare la Relazione sulla performance;

- occuparsi annualmente della realizzazione di indagini sul personale dipendente volte a rilevare il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del Sistema;

- organizzare annualmente la realizzazione di indagini finalizzate a rilevare la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale.

- Il CS ha la responsabilità:

- della definizione, di concerto con il DG, degli obiettivi strategici e delle collegate attività per supportarne il raggiungimento, indicatori per monitorare i progressi conseguiti e target per stabilire i livelli attesi;

- dell'adozione del Piano della performance;

- della valutazione intermedia e della valutazione finale della performance organizzativa e della performance individuale dei dirigenti di vertice;

- dell'approvazione della Relazione sulla performance;

e, con il supporto del DG:

- dell'adozione del Sistema di misurazione e valutazione della performance;

- dell'eventuale adozione di interventi migliorativi in corso di esercizio, in virtù dei risultati della valutazione intermedia.

- Il Direttore Generale ha la responsabilità:

- in base agli articoli 16 e 17 comma 1, lettera e-bis), del D. Lgs. n. 165/2001, di concerto con i dirigenti e del personale responsabile di Posizione Organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità, della definizione degli obiettivi strategici rilevanti ed ordinari, e delle relative operazioni per supportarne il raggiungimento, degli indicatori per monitorare i progressi conseguiti e dei target per stabilire i livelli attesi;

- di formulare, d'intesa con il Commissario Straordinario, la proposta di Piano della performance, eventualmente con il supporto di un Gruppo di lavoro ad hoc nominato con Delibera Commissariale;

- della valutazione intermedia della performance organizzativa e della performance individuale dei dirigenti e del personale responsabile di una Posizione Organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità e degli Incaricati di Alta professionalità;

- della redazione della Relazione sulla performance.

- I dirigenti e il personale responsabile di una Posizione organizzativa, in base a quanto previsto dagli articoli 16 e 17 comma 1, lettera e-bis), del D. Lgs. n. 165/2001, si occupano della alla misurazione e valutazione della performance individuale del personale assegnato ai propri uffici, nel rispetto del principio del merito, ai fini della progressione economica e della corresponsione di indennità e premi incentivanti.
- La commissione di valutazione, costituita da: Presidente dell'OIV d'Ente, dal DG e dal Dirigente del Settore Tecnico o dal Dirigente del Settore Amministrativo, a seconda che il valutato sia, rispettivamente, un dipendente del Settore tecnico, del Settore Amministrativo o della Direzione Generale, ha la responsabilità della valutazione finale della performance organizzativa e della performance individuale dei dirigenti, del personale responsabile di una Posizione organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità e dei dipendenti di ogni singola PO.
- La Commissione di garanzia, costituita da: Commissario Straordinario o da un suo Delegato per tramite di delibera Commissariale, un esperto designato dall'OIV, esterno all'Ente, che la presiede e un esperto designato di comune accordo dalle OO.SS. e dalla RSU, ha la responsabilità di risolvere i conflitti tra valutatori e valutati.



4. PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Al fine di risolvere eventuali conflitti sia nel caso di attribuzione degli obiettivi che in fase di valutazione intermedia e/o finale (ad esempio, nel caso di valutazione negativa contestata dal valutato), è costituita la Commissione di garanzia nominata con Delibera Commissariale.

La Commissione di garanzia delibera sentiti la Commissione di valutazione e il valutato ricorrente. In sede di ricorso il dipendente può essere assistito dall'organizzazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato o da un suo legale.

Le decisioni della Commissione di garanzia sono inappellabili.

Per la dirigenza: in caso di mancato accordo sull'esito della valutazione, il valutato ha diritto di chiedere un riesame presentando per iscritto le proprie controdeduzioni entro 20 giorni dalla data dell'incontro al soggetto valutatore che, sentito l'OIV, emette la propria deliberazione entro 45 giorni.

Per le posizioni organizzative e per tutto il personale: acquisita la valutazione della performance individuale, il dipendente può, nel termine di 15 giorni dalla data di acquisizione delle valutazioni, chiedere per iscritto chiarimenti al soggetto valutatore (dirigente) il quale deve fornire, previa istruttoria, i relativi chiarimenti nei 15 giorni successivi al ricevimento della richiesta, nella medesima forma.

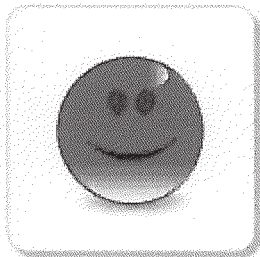
Nel caso in cui il dipendente non ottenga risposta o non ritenga esaurienti i chiarimenti ricevuti è prevista la possibilità di avviare la procedura di conciliazione rivolgendosi direttamente alla Commissione di garanzia che dovrà esprimersi entro 15 giorni dal ricevimento dell'istanza.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

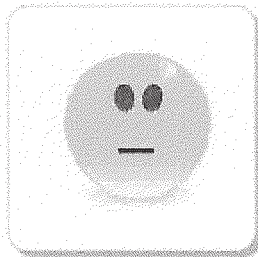
Aiutaci a migliorare il servizio, esprimendo un giudizio. La votazione è anonima

QUAL È IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?

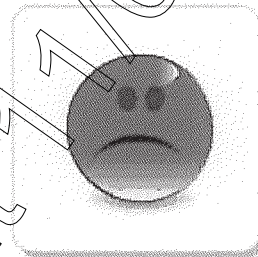
barrare con una X



POSITIVO



SUFFICIENTE



NEGATIVO

SE IL TUO GIUDIZIO È NEGATIVO, QUAL È LA MOTIVAZIONE PRINCIPALE DELLA TUA INSODDISFAZIONE?

(SELEZIONARE UNA SOLA RISPOSTA)

- ☐ DIFFICOLTÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO (orario di apertura/chiusura)
- ☐ TEMPO DI ATTESA NON RAGIONEVOLE
- ☐ SCARSA TRASPARENZA (difficoltà di reperire informazioni sul servizio)
- ☐ PROFESSIONALITÀ/CORTESIA DELL'IMPIEGATO/A NON ADEGUATA
- ☐ NECESSITÀ DI TORNARE
- ☐ RISPOSTA NEGATIVA

TERMINI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I TERMINI INDICATI SONO COMPRENSIVI DEI TEMPI TECNICI OCCORRENTI PER LA CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE INTERNE

ATTIVITÀ	TEMPI (GG)
Stipulazione dei contratti e consegna delle chiavi degli alloggi ultimati; dal ricevimento del verbale di scelta degli alloggi e della documentazione reddituale	60
Autorizzazione al subentro nel contratto di locazione; dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa	60
Autorizzazione ampliamento del nucleo familiare; dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa	30
Ospitalità temporanea; dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa	45
Autorizzazioni di cambio alloggio; dal ricevimento della autorizzazione o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa	30
Autorizzazione di scambio consensuale di alloggi; dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa	60
Riduzione canone di locazione ex art.33 L.R. 54/84; dalla richiesta	60
Riduzione canone di locazione per diminuzione del reddito; dalla richiesta e dall'accertamento mediante documentazione valida ai fini fiscali delle circostanze segnalate dall'utente	30
Riduzione canone di locazione per diminuzione del reddito ex art.16 L.R. 54/84; dalla richiesta e dall'accertamento mediante documentazione valida ai fini fiscali delle circostanze segnalate dall'utente	60
Riduzione canone di locazione per decesso o trasferimento di un componente del nucleo familiare; dalla richiesta e dall'accertamento delle circostanze segnalate e certificate dall'utente	30
Attività d'istruttoria per mobilità utenza; dalla data di ricevimento dell'autorizzazione	120
Richiesta di verifica dell'autogestione dal ricevimento della segnalazione	40
Attivazione delle procedure di richiamo per inadempimento nei confronti dell'autogestione; dal ricevimento della segnalazione	30
Richiesta di verifica deleghe sindacali	60
Rilascio estratti conto;	15
Manutenzione per inconvenienti che limitano fortemente la fruibilità dell'alloggio; dal ricevimento della segnalazione: effettuazione sopralluogo	15
Manutenzione riferita ad inconvenienti a carattere ordinario; dal ricevimento della segnalazione: effettuazione sopralluogo	60
Manutenzione relativa a situazioni di pericolo imminente per le quali l'utente ha provveduto ad interessare i VV.FF.; interventi immediatamente necessari a tutela della pubblica e privata incolumità; dal ricevimento della segnalazione: effettuazione sopralluogo	1
dal ricevimento della segnalazione: inizio lavori	3

Manutenzione ordinaria; dalla data del sopralluogo; - informazione all'utente in merito alle determinazioni assunte - eventuale emissione ordine di lavoro con relativa preventivazione - richiesta di convocazione assemblea (se condominio misto)	3
Manutenzione ordinaria attinente inconvenienti che limitano gravemente la fruibilità dell'alloggio; dalla data del sopralluogo o dalla data di approvazione dell'assemblea condominiale (qualora necessario): inizio esecuzione lavori da parte della ditta appaltatrice del servizio	15
Manutenzione ordinaria attinente inconvenienti a carattere ordinario; dalla data del sopralluogo o dalla data di approvazione dell'assemblea condominiale (qualora necessario): inizio esecuzione lavori da parte della ditta appaltatrice del servizio	60 120
Manutenzione straordinaria; dalla data del sopralluogo; - informazione all'utente in merito alle determinazioni assunte - preventivazione lavoro (se necessario) - convocazione assemblea (se condominio misto)	60
Risarcimento danni ad utenti per fatti non addebitabili agli stessi; dal ricevimento della segnalazione: attivazione procedura	3
Istruttoria pratiche attinenti richieste di contributo; della data della richiesta: istruttoria pratica <i>* se non diversamente previsto dai relativi regolamenti attuativi</i>	30*
Autorizzazione per l'estinzione del diritto di prelazione art. 28 L. 513/77; dalla richiesta	45
Richiesta di cancellazione dell'ipoteca legale per alloggi ceduti; dalla richiesta	45
Richiesta di cancellazione dell'ipoteca per alloggi dello stato; dalla richiesta	45
Riscatto anticipato; dalla richiesta	45
Acquisto alloggi ex Legge 560/93	60
Riscatto alloggi ex Legge 513/77 artt. 28/29	60
Attivazione delle procedure per occupazioni abusive e senza titolo; dal ricevimento della segnalazione (anche ufficio)	15
Attivazione delle procedure sanzionatorie per occupazioni abusive e senza titolo; dal ricevimento della segnalazione (anche ufficio)	30
Attivazione procedure per il recupero delle morosità	15
Rateizzazione posizioni debitorie con sottoscrizione di concordato	20
Riscontro ad eventuali segnalazioni dell'utenza	30