

Dalle leading practices al rafforzamento delle competenze: la gestione del ciclo della performance nei Comuni

1



Le leading practices

2

- Approccio graduale e realistico alla riforma, orientato all'integrazione - innovazione degli strumenti esistenti, con un forte supporto dell'informatica per la gestione del PEG
- Valutazione individuale già sperimentata e operante secondo lo spirito della riforma (tre fasce di merito)
- Informatica diffusa e leggera con integrazione dell'interfaccia via web e dei dati e gestione informatizzata del PEG e del processo di valutazione individuale

Il percorso intrapreso

3

- Anticipazione della riforma con un Sistema di valutazione individuale esteso a tutto il personale diviso in tre fasce, applicato nel 2010 per la valutazione relativa al 2009
- Modifiche nel regolamento di organizzazione e delibera che assegna al NV i compiti dell'OIV (dicembre 2010)
- Istituzione (sempre nel 2010) di quattro gruppi di lavoro impegnati su: Piano della Performance, Trasparenza, Carta dei Servizi e *Customer Satisfaction*
- Due output dei gruppi di lavoro:
 - un documento metodologico che definisce le modalità di attuazione del Piano della Performance (SMVP)
 - Piano triennale della trasparenza
- Partecipazione attiva al progetto del DFP

La mappa degli obiettivi del PEG informatizzato (parziale)

4

<http://weborg.comune.verona.it/peg/inizialePeg.asp?title=Direzione Generale - Controllo Interno Strategico Direzionale Definizione Obiettivi PEG&Cod1=194.216.2...>

CdR: SERVIZI SOCIALI PROCESSO: 003025-Sistema integrato dei servizi		
OBIETTIVI		CATEG.INTERESSATE
  	00302505 - Attuare il progetto di informatizzazione dei servizi	 RISORSE UMANE
  	00302514 - Svolgere attività di condivisione delle Linee Guida regionali per la predisposizione del Piano di Zona 2011/2015 con gli attori interessati; consolidare l'attività relativa al coordinamento dei tavoli sovradistrettuali	 CITTADINI/ISTITUZIONI
  	00302515 - Migliorare l'informazione ai cittadini in ambito sociale mediante la realizzazione di uno sportello unico; aggiornare la Carta dei Servizi	 CITTADINI
  	00302516 - Attuare, monitorare e rendicontare il progetto Nuove Povertà finanziato dalla Fondazione Cariverona	 CITTADINI
CdR: SERVIZI SOCIALI PROCESSO: 003031-Servizi per le persone adulte e anziane		
OBIETTIVI		CATEG.INTERESSATE
  	00303101 - Progetto sperimentale Alzheimer - Garantire la prosecuzione e lo sviluppo degli interventi previsti nell'ambito del nuovo progetto biennale concordato con i partners e la Fondazione Cariverona	 CITTADINI/ISTITUZIONI
  	00303102 - Servizio assistenza domiciliare - Attuare la riorganizzazione e lo sviluppo del servizio in ciascun ambito territoriale, in conformità al nuovo capitolato speciale e ai contratti quinquennali stipulati con i nuovi affidatari	 ANZIANI
  	00303103 - Progetto Anziani Protagonisti nel Quartiere - Effettuare la prosecuzione, monitoraggio e verifica delle attività della rete territoriale dei centri di aggregazione; collaborare alla realizzazione dell'iniziativa 'Festa dei Nonni 2010' e sviluppare le progettualità sull'intergenerazionalità	 ANZIANI/ASS.VOLONTARIATO
  	00303104 - Estate Anziani 2009 - Riprogettare e realizzare iniziative sul territorio in collaborazione con le Circoscrizioni e le associazioni locali di volontariato, utilizzando modalità innovative di comunicazione ed informazione alla cittadinanza	 ANZIANI/ASS.VOLONTARIATO
  	00303107 - Assegno di cura per persone non autosufficienti assistite a domicilio - Attuare le nuove procedure semestrali previste dalla Regione Veneto	 CITTADINI/ISTITUZIONI
  	00303109 - Servizi ed interventi a sostegno della residenzialità per gli anziani non autosufficienti - Dare attuazione alla programmazione regionale e locale in materia di non autosufficienza	 ANZIANI
  	00303110 - Servizio pasti a domicilio - Proseguire nella realizzazione del progetto di estensione del servizio a tutto il territorio comunale	 ANZIANI
  	00303111 - Politiche sociali per il sostegno abitativo - Attuare il Fondo regionale di sostegno all'affitto e il nuovo procedimento sperimentale finalizzato a prevenire gli sfratti per morosità	 CITTADINI/ISTITUZIONI
  	00303112 - Protesi dentarie - Proseguire nella realizzazione, in partnership con l' Azienda ospedaliera, del progetto cofinanziato dalla Fondazione Cariverona	 ANZIANI
  	00303114 - Progetto Scaligero/Istituto Veronese per l'Anziano - Partecipare, in rappresentanza del Comune di Verona, al gruppo di lavoro interistituzionale con le Direzioni dell'Azienda Ospedaliera e dell'Azienda ULSS n. 20	 CITTADINI/ISTITUZIONI/RISORSE UMANE

La mappa degli obiettivi del PEG informatizzato (parziale)

5

CdR: SERVIZI SOCIALI PROCESSO: 003031-Servizi per le persone adulte e anziane			
OBIETTIVI		CATEG.INTERESSATE	
 00303101 – Progetto sperimentale Alzheimer		CITTADINI/ISTITUZIONI	
 00303102 – Servizio assistenza domiciliare		ANZIANI	



Obiettivi e indicatori del PEG informatizzato (parziale)

6

<http://weborg.comune.verona.it/peg/inizialePeg.asp?title=Direzione Generale - Controllo Interno Strategico Direzionale Definizione Pesì e Indicatori PEG&Cod1=19...>

CdR: SERVIZI SOCIALI

PROCESSO: 003025-Sistema integrato dei servizi

OBIETTIVI	TIPOL.	PESO	(INDIC.) BASE RIFERIMENTO	(INDIC.) RISULTATO PREVISTO	(INDIC.) TEMPI	STATO AVANZ. AL 30/06	RISULTATO RAGGIUNTO AL 31/12	LIVELLO
00302505-Attuare il progetto di informatizzazione dei servizi ■	INW	10/100		a)test primi 4 servizi; b) ulteriori implementazioni	a) 30/06/2010; b) 31/12/2010	a) 100% completate tutte le fasi previste con relative procedure di controllo; b)50% completato documento di analisi degli ulteriori servizi da attivare.	a)100% completate tutte le fasi previste con relative procedure di controllo; b)100% attuate implementazioni previste.	1 2 3 4
00302514-Svolgere attività di condivisione delle Linee Guida regionali per la predisposizione del Piano di Zona 2011/2015 con gli attori interessati; consolidare l'attività relativa al coordinamento dei tavoli sovradistrettuali ■	SVTL	5/100		coordinamento tavoli sovradistrettuali aree specifiche	31/12/2010	60% Partecipazione del personale interessato a n.3 incontri formativi organizzati dalla Regione Veneto e a n. 3 sedute del gruppo di coordinamento tecnico e relativi incontri propedeutici e conseguenti.	100% completata attività di condivisione delle linee guida e svolta attività di coordinamento del Tavolo sovradistrettuale Anziani (n.3 riunioni oltre attività preliminare e successiva) con stesura e approvazione definitiva della parte del Piano di Zona 2011-2015 relativa all' Area Anziani.	1 2 3 4
00302515-Migliorare l'informazione ai cittadini in ambito sociale				a)formazione del personale dedicato attraverso l'affiancamento a tutti i servizi coinvolti; b) individuazione, costituzione e attivazione del gruppo	a) 15/04/2010; b)	a) 100% preparazione, organizzazione ed effettuazione secondo calendario degli affiancamenti con le varie unita' operative; b) 100%	a) 100% preparazione, organizzazione ed effettuazione secondo calendario degli affiancamenti con le varie unita' operative; b)	1 2

Obiettivi e indicatori del PEG informatizzato (parziale)

7

<http://weborg.comune.verona.it/peg/inizialePeg.asp?title=Direzione Generale - Controllo Interno Strategico Direzionale Definizione Pesì e Indicatori PEG&Cod1=19...>

CdR: SERVIZI SOCIALI												
PROCESSO: 003025-Sistema integrato dei servizi												
OBIETTIVI	TIPOL.	PESO	(INDIC.) BASE RIFERIMENTO	(INDIC.) RISULTATO PREVISTO	(INDIC.) TEMPI	STATO AVANZ. AL 30/06	RISULTATO RAGGIUNTO AL 31/12	LIVELLO				
00302505-Attuare il progetto di informatizzazione dei servizi ■		■ 10/100 ■		■ a)test primi 4 servizi; b) ulteriori implementazioni	■ a) 30/06/2010; b) 31/12/2010	■ a) 100% completate tutte le fasi previste con relative procedure di controllo; b)50% completato documento di analisi degli ulteriori servizi da attivare.	■ a)100% completate tutte le fasi previste con relative procedure di controllo; b)100% attuate implementazioni previste.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	1	2	3	4
1	2											
3	4											

La valutazione individuale

8

- Totalmente informatizzata e integrata con colloqui individuali (a richiesta degli interessati)
- Tiene conto del livello di attuazione degli obiettivi, delle competenze e dei comportamenti organizzativi in maniera differenziata per dirigenti, PO/AP e categorie A-D
- Estesa a tutto il personale diviso in tre fasce (30, 35 e 35%) con premialità per tutti in misura differenziata
- Applicazione con successo a partire dal 2010 dopo contrattazione sindacale
- Oggi qualche difficoltà di applicazione in seguito alle limitate disponibilità di risorse e all'atteggiamento dei sindacati

Obiettivo prioritario del Comune di Verona

9

Dare coerenza all'intero processo di programmazione e controllo, impostandolo per coinvolgere il contesto organizzativo nel suo insieme: pianificazione strategica, sistema di misurazione e valutazione, struttura organizzativa