

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

1

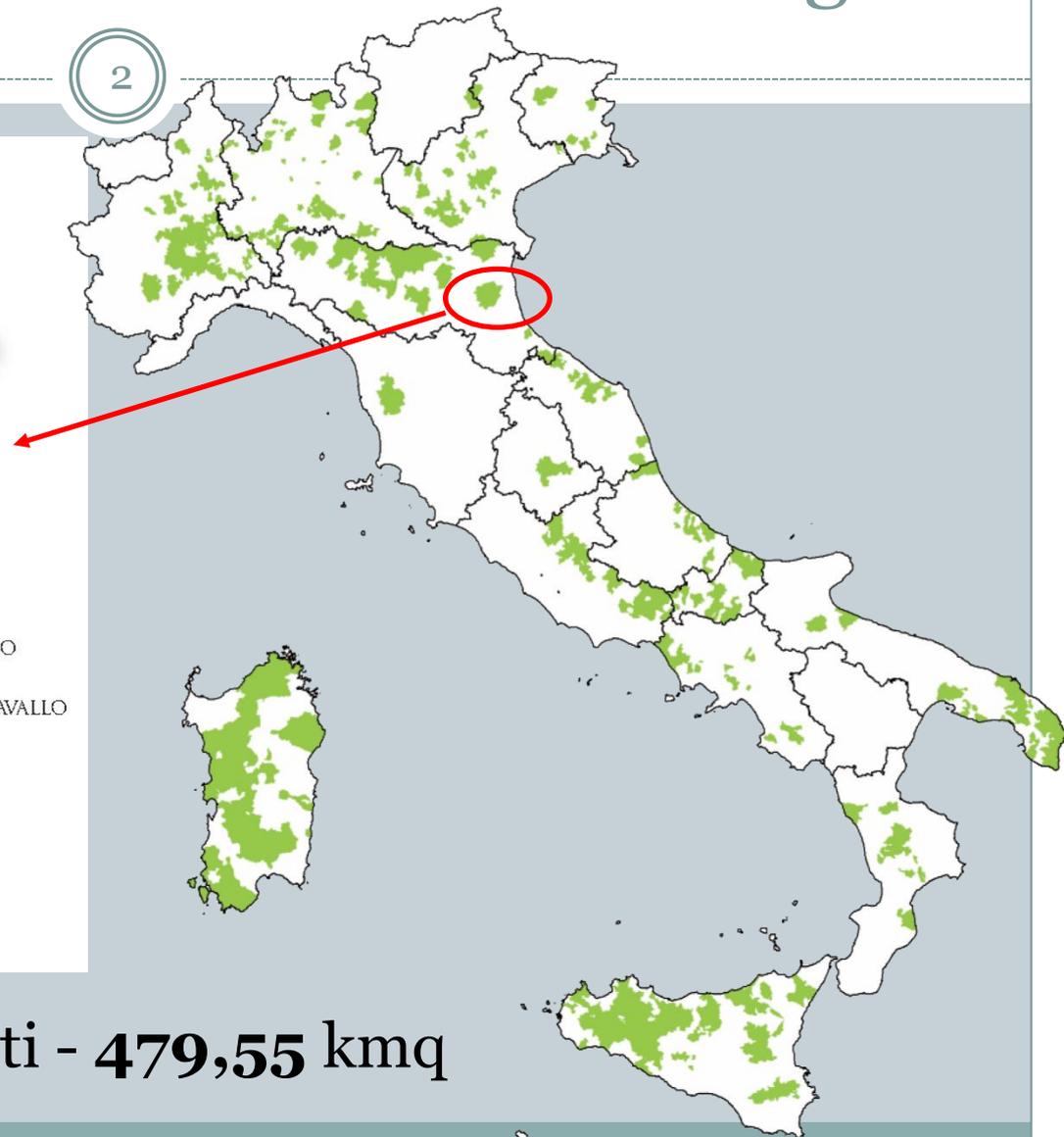
L'Unione dei Comuni della Bassa Romagna

*A cura di Francesco R. Frieri
Direttore Generale*



L'Unione dei Comuni della Bassa Romagna

2



9 Comuni - 115.184 abitanti - 479,55 kmq

L'organizzazione dell'Unione

3

1° giugno 2008

14 Servizi associati

tra cui:

- Personale
- Entrate
- Casa e politiche abitative
- Turismo
- Protezione civile
- Parte dei Servizi Sociali
- ...

2009

17 Servizi associati

Nuovi servizi:

- Assistenza anziani e disabili
- Famiglia e minori
- Vulnerabilità sociale

2010 I semestre

19 Servizi associati

Nuovi servizi:

- Commercio e attività produttive
- Sismica

2010 II semestre

24 Servizi associati

Nuovi servizi:

- Ragioneria
- Appalti e contratti
- Suap
- Informatica
- Politiche giovanili

1° maggio 2011

28 Servizi associati

Nuovi servizi:

- Polizia municipale
- Sanzioni
- Urbanistica, Edilizia e Ambiente
- Servizi educativi
- Servizi residuali di Welfare

- Società partecipate
- Archivi e protocollo

Restano
competenza
esclusiva dei
Comuni:

Cultura

(coordinata)

*LLPP e
Patrimonio*

Segreteria

Dal 1 Maggio 2011:

- **670** Dipendenti tra Unione e Comuni
- **353** Dipendenti dell'Unione

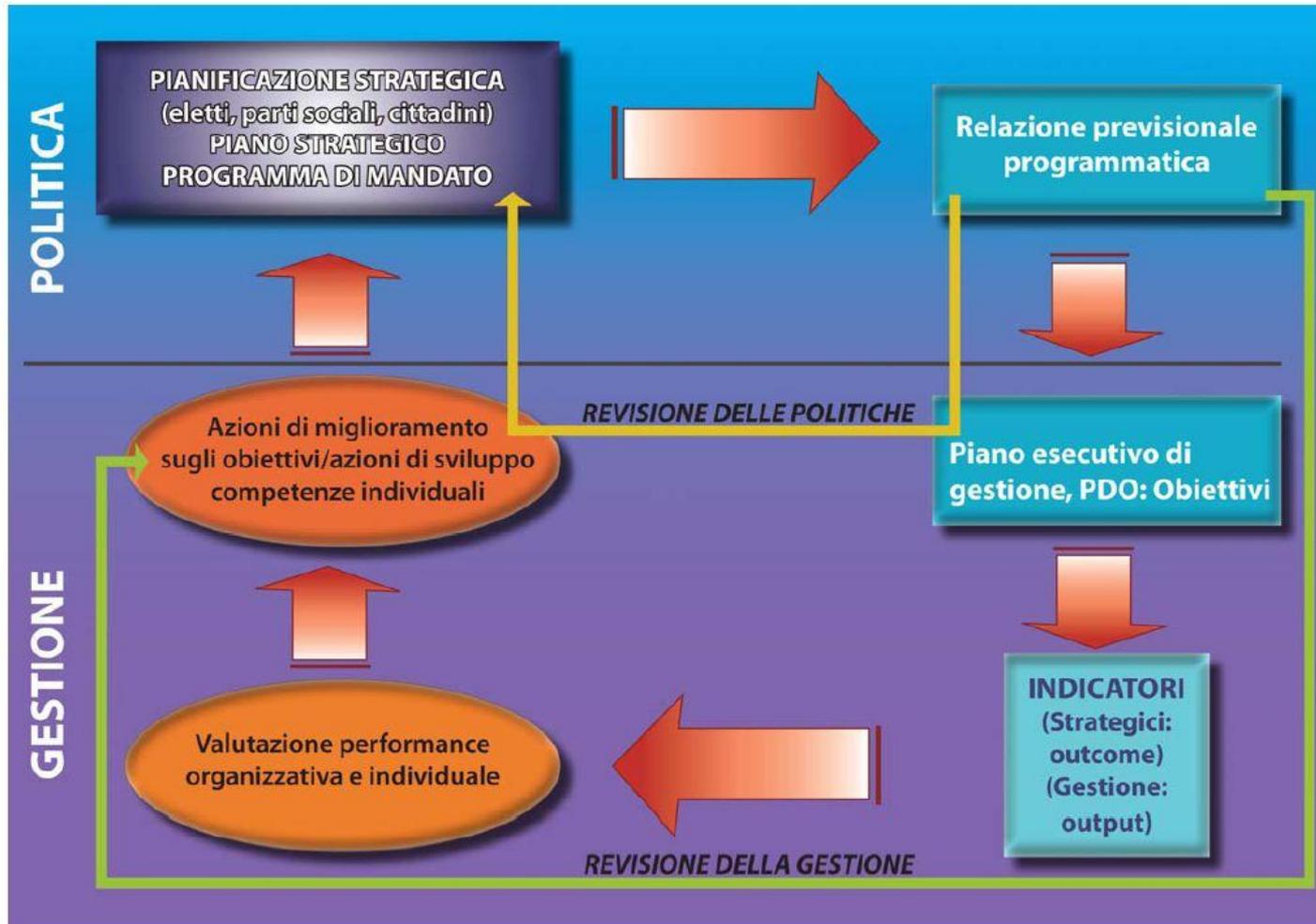
LEADING PRACTICES

4

- Il ciclo della performance
 - Priorità al perseguimento degli outcome
- Il Piano strategico
 - Il quadro di riferimento per tutti i Comuni dell'Unione
- Il Piano della performance
 - Incorpora PEG e PDO, integra tutti gli strumenti di programmazione, collega *outcome*, obiettivi gestionali ed impiego delle risorse
- Il sistema di governance integrato dell'Unione
 - L'importanza dell'infrastruttura informatica per il controllo direzionale

Il ciclo della performance

5



Il Piano strategico

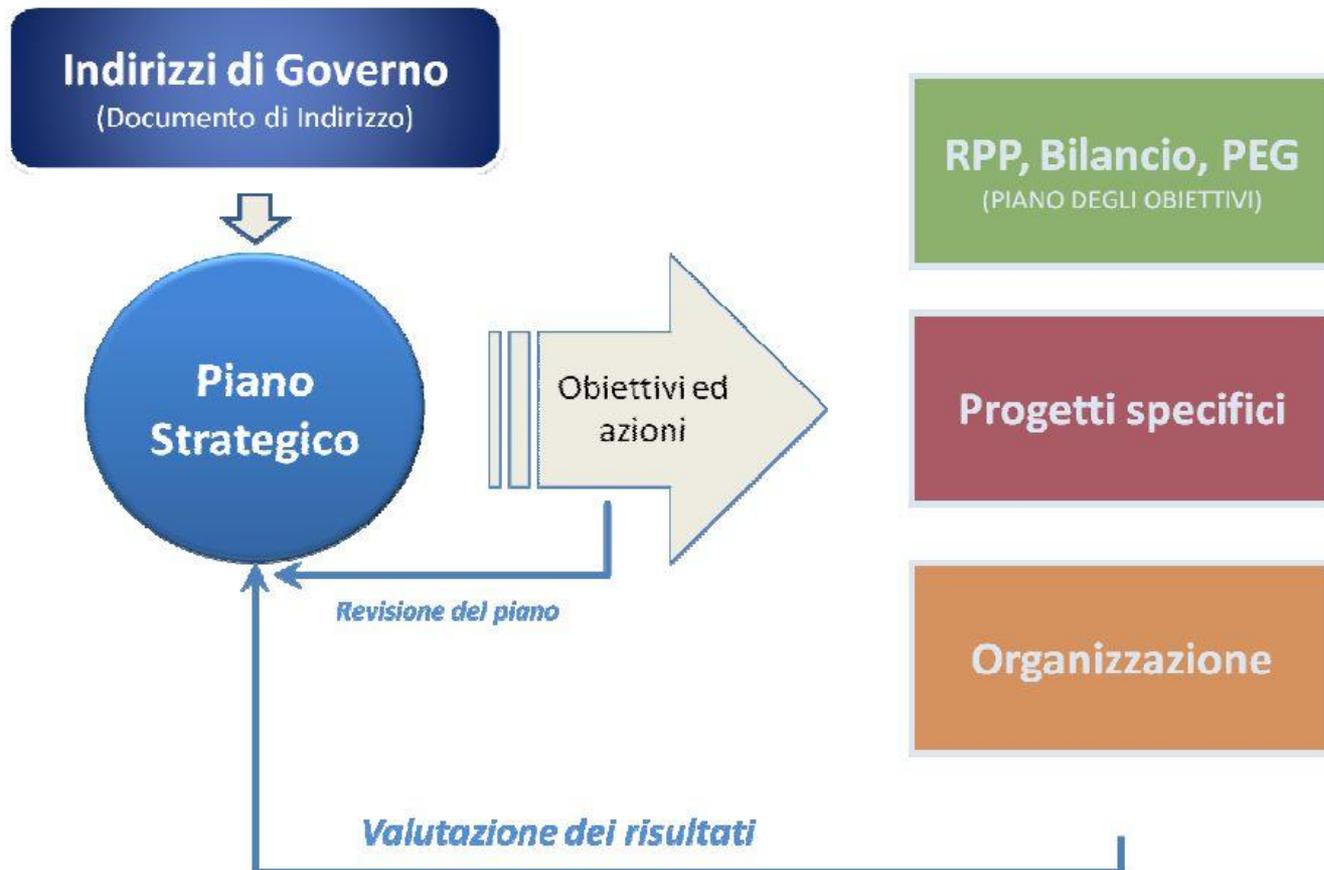
6

- Approvato dal Consiglio dell'Unione con Delibera n.10 del 10 marzo 2010
- Parole chiave di riferimento: **efficacia, efficienza, democrazia**
- Il piano individua le strategie da perseguire per un miglioramento dei servizi attraverso un migliore impiego delle risorse a disposizione
- Il piano rappresenta un modello di riferimento per i comuni medio piccoli
- Approccio di governance interistituzionale attraverso un percorso condiviso con gli stakeholder dell'Unione

Il Piano strategico

7

La rappresentazione del processo di governo del Piano strategico



Il Piano della performance

8

- È un atto che collega outcome, obiettivi operativi, azioni ed impiego delle risorse
- Traduce il Piano strategico in *frames* della RPP, incorpora il PEG e PDO
- Enfasi sulla trasparenza, semplificazione e comunicazione come leve per il conseguimento dei risultati
- È lo strumento per verificare l'allineamento delle politiche, regolamenti interni, dei programmi e dei piani operativi rispetto alle esigenze manifestate dai cittadini
- Approccio partecipativo

Il Piano della performance

9

Area Welfare – Servizio anziani e disabili

OBIETTIVO PIANO STRATEGICO	OBIETTIVO TRIENNALE (PROGRAMMA)	PROGETTO RPP	INDICATORI OUTCOME	OBIETTIVO ANNUALE 2011 PEG/PDO	INDICATORI DI OUTPUT
Elevare complessivamente e qualificare la rete dei servizi di supporto sociale e socio-assistenziale estendendo le punte di eccellenza in tutto il territorio dell'Unione; Sostenere e aumentare i servizi rivolti all'educazione, formazione e fruizione della cultura per famiglie e studenti, ampliando l'offerta dei servizi educativi di competenza degli Enti Locali, dedicando, inoltre, un'attenzione particolare alle politiche per i giovani	PROGRAMMA 03 AREA WELFARE	PROGETTO 03/01 Sostegno e solidarietà PROGETTO 03/02 Infanzia ed istruzione	PROGETTO 03/02/1: Coordinamento pedagogico "percentuale superiore al 90% di famiglie soddisfatte delle modalità di relazione nel rapporto con i bambini, rilevato a seguito di una indagine D26 riduzione del 5% dei casi di famiglie che richiedono consulenza individuale	PROGETTO 03/01 1) Aumentare e qualificare gli interventi di sostegno al domicilio sia nell'area della non autosufficienza che famiglia e minori a parità di risorse assegnate attraverso l'utilizzo di procedure semplificate e di nuovi strumenti di valutazione 2) Avviare azioni di proattività in integrazione con i servizi sanitari 3) Potenziare i progetti in integrazione con il volontariato e il privato sociale	03/01/01 a) mantenimento degli standard di presa in carico raggiunti b) riduzione della percentuale di interventi residenziali su tot. minori assistiti 03/01/02 a) n° anziani monitorati nella mappa del rischio b) n° utenti coinvolti nel progetto telefonia sociale ed ondate di calore c) n° minori disabili presi in carico con procedura integrata neuropsichiatria /servizio sociale su tot. 18enni presi in carico 03/01/03 a) incremento n° incontri di programmazione integrata b) incremento n° progetti condivisi

Il Piano della performance

10

Servizio anziani e disabili – Sviluppo di un obiettivo annuale con i relativi indicatori

OBIETTIVO 03/01/01		Aumentare e qualificare gli interventi di sostegno al domicilio sia nell'area della non autosufficienza che famiglia e minori a parità di risorse assegnate attraverso l'utilizzo di procedure semplificate e nuovi strumenti di valutazione																	
PESO	AZIONI	RIS.	PERS.	STAKEHOLDER	NOTE DESCRITTIVE	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D		
50%	Attivazione percorsi semplificati di presa in carico per assistenza domiciliare e dimissioni protette		X, Y, Z,	Utenti, familiari, gestori dei servizi per la domiciliarità, privato sociale e associazionismo	Per percorso semplificato si intende una procedura abbreviata di valutazione del grado di													P	
																			C
	Applicazione procedure per individuazione dei case manager nella presa in carico di utenti minori e delle loro famiglie		K, H, W,	Utenti, familiari, gestori dei servizi per la domiciliarità, istituti scolastici ed educativi	Per case manager si intende la figura professionale che														P
																			C

C.	INDICATORI DI OUTPUT	2010	VALORI OBIETTIVO (TARGET 2011)	VALORI OTTIMALI DI RIFERIMENTO	DESCRIZIONE	FONTE	UTILIZZO ALTRI DOCUMENTI UFFICIALI
	Mantenimento degli standard di presa in carico raggiunti		3,9 Tasso utenti presi in carico su tot. Popolazione target per ADI già > dello standard provinciale 5,1 tasso utenti presi in carico con dimissioni protette su totale dimissioni già > dello standard provinciale	2,6 standard provinciale 2009 ADI, 1,5 standard regionale 2009 ADI, 5,8 standard provinciale dimissioni protette	A fronte del crescente invecchiamento della popolazione anziana, l'obiettivo è di mantenere la stessa percentuale di presa in carico, pari al 3,9 per ADI e 5,1 per dimissioni protette	Banca dati servizi sociali – mappa degli utenti	Piano per la salute e il benessere sociale 2009-2011 Atto di indirizzo CTSS 2009-2011 DGR ER 1206/2007
	Riduzione della percentuale di interventi residenziali su tot. minori assistiti	4,5%	3,5% minori con interventi residenziali su tot. Minori assistiti in riduzione rispetto alla % del 2010		Diminuire percentualmente il n° degli ingressi in istituto o comunità dei minori in carico	Banca dati servizi sociali – mappa degli utenti Banca regionale SISAM	Piano per la salute e il benessere sociale 2009-2011 Atto di indirizzo CTSS 2009-2011

Il Sistema di governance dell'Unione

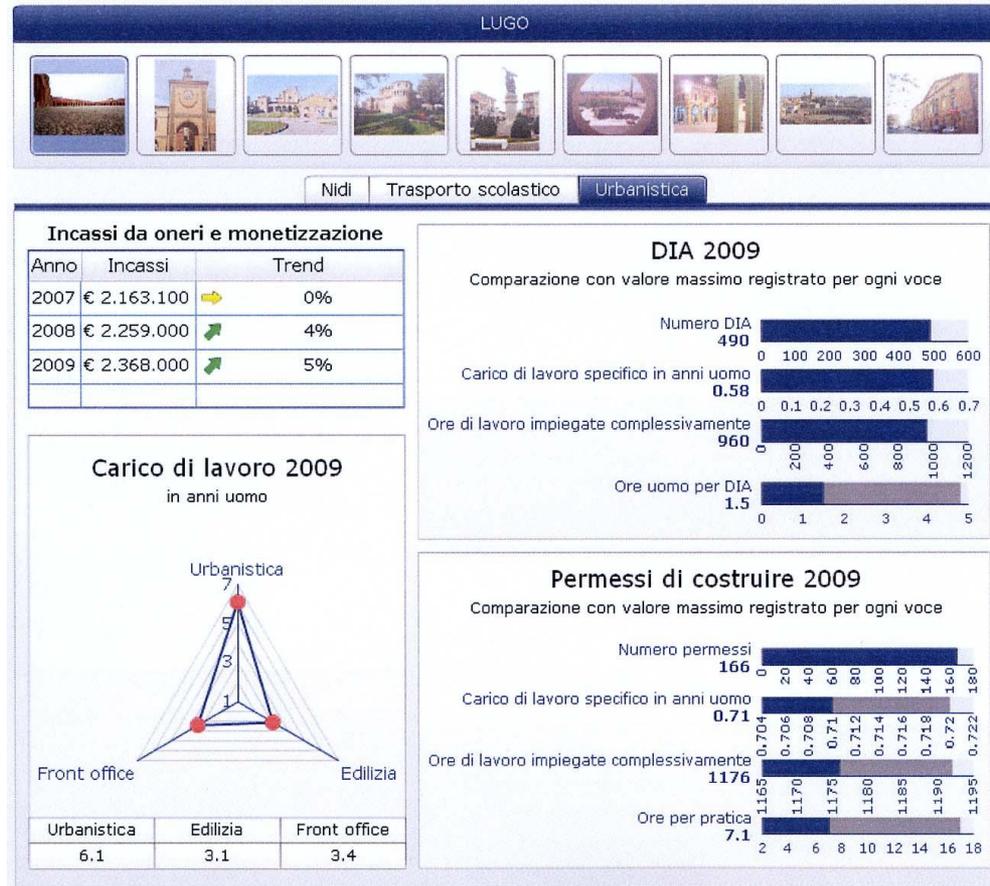
11

- Gestione integrata dei dati e delle informazioni
- Accesso multiplo e differenziato
 - Intranet – dipendenti
 - Extranet – assessori e consiglieri
 - Sito Web – cittadini
- Alimentazione automatica di repository e cruscotti
- Funzioni di business intelligence
- Integrazione tra contabilità – gestione del personale – controllo di gestione – controllo direzionale

Il Sistema informativo dell'Unione

12

La creazione di cruscotti direzionali – il cruscotto dell'urbanistica



L'SMVP come mezzo per misurare la creazione di valore pubblico

13

- **Priorità all'outcome**
- **I principi**
 - Integrare e semplificare gli strumenti esistenti
 - Forte semplificazione di parametri e fattori
 - Distinguere tra obiettivi strategici e di gestione
 - Come valutare gli obiettivi
 - La pubblicità degli obiettivi
 - La differenziazione
 - Connessione tra valutazione e capacità di riprogrammazione
- **Linee guida per la definizione degli indicatori**
- **Integrazione tra performance organizzativa e performance individuale**
- **Forme e mezzi per le attività di programmazione e controllo**