



# Performance management nelle Grandi Città

Seminario "I KPI a supporto del performance management"  
L'esperienza del Comune di Venezia

ForumPa 2014

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

## “Il catalogo prodotti per il performance measurement”

**COMUNE DI VENEZIA**

**Direttore Generale  
Gr. Uff. Marco Agostini**



Il ciclo della performance del Comune di Venezia è il processo che collega la pianificazione, la definizione degli obiettivi, la misurazione dei risultati con riferimento all'Ente

- nella sua globalità (*performance organizzativa*)
- al singolo dipendente (*performance individuale*).

# Performance Individuale

La performance individuale è uno strumento organizzativo che s'inserisce all'interno del processo gestionale dell'ente, incentivando processi di confronto:

- tra gli organi di indirizzo, la dirigenza, i titolari di Posizione Organizzativa e il personale del Comparto;
- sugli obiettivi e le priorità dell'amministrazione al fine di verificare l'efficiente gestione e il collegamento con le strategie di sviluppo dell'Ente.

Il Comune di Venezia misura e valuta la performance organizzativa al fine di:

- migliorare la qualità dei servizi offerti;
- favorire la crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito e l'utilizzo di strumenti incentivanti per il raggiungimento di risultati funzionali al soddisfacimento dei bisogni della collettività.

La performance organizzativa è il grado di attuazione della strategia, contenuta:

- nelle Linee Programmatiche di Mandato del Sindaco
- nei programmi contenuti nella Relazione Previsionale e Programmatica (RPP)

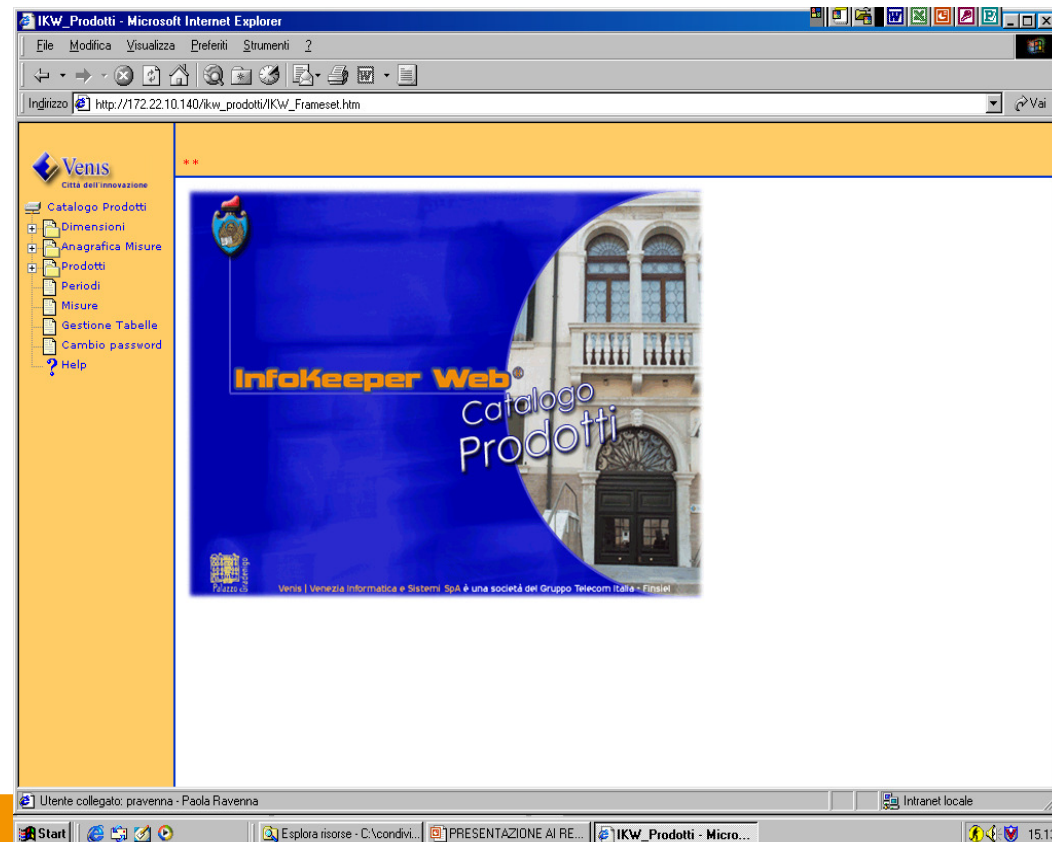
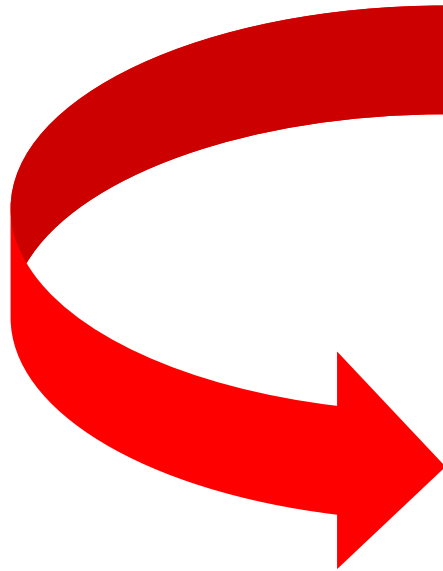
che si concretizza negli obiettivi gestionali annuali individuati nei documenti di programmazione dell'Ente (Piano della Performance e PEG)

# Dal Piano della Performance agli strumenti di misurazione



# Il Catalogo Prodotti

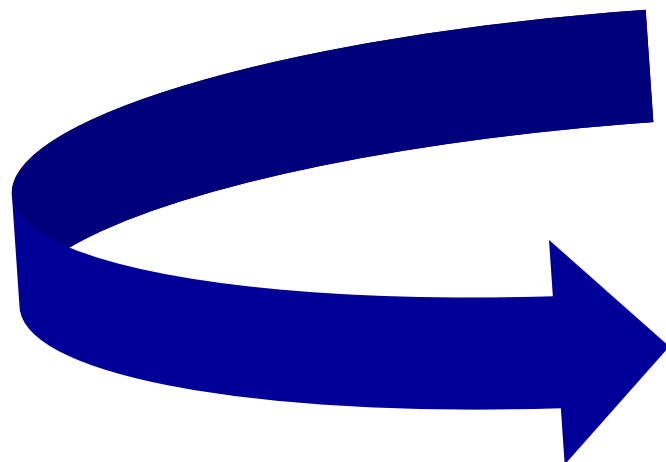
Il CATALOGO PRODOTTI è un progetto avviato nel 2005, ideato dalla Direzione Programmazione e controllo, che ha portato alla catalogazione dei prodotti/servizi erogati dalle direzioni di line dal Comune di Venezia



# I numeri del Catalogo Prodotti

Nel 2005

- ✓ 13 Direzioni Coinvolte
- ✓ 293 Prodotti catalogati
- ✓ 940 Indicatori



Nel 2013

- ✓ 25 Direzioni Coinvolte
- ✓ 489 Prodotti catalogati
- ✓ 2169 Indicatori

# La metodologia di determinazione degli indicatori

Il catalogo prodotti è frutto della collaborazione tra le diverse Direzioni del Comune di Venezia e il Controllo di Gestione che gestisce il database.

## **Fasi del percorso di costruzione del catalogo prodotti**

1. Incontri ad hoc con ciascuna Direzione esaminando per ciascun centro di costo l'attività svolta e i principali processi realizzati;
2. dall'esame dell'attività vengono individuati indicatori di rilievo, tradotti dall'ufficio Controllo di Gestione secondo criteri standardizzati in forma di database;
3. i valori vengono caricati manualmente o importati dai gestionali dell'Ente e validati dai direttori di riferimento;
4. gli indicatori vengono rivisti periodicamente su input della Direzione, per seguire l'evolversi dell'attività dell'Ente.

# Le caratteristiche dei prodotti e degli indicatori

## I prodotti sono:

- beni o servizi a rilevanza esterna (interna)
- il risultato di processi: insieme concatenato di attività
- misurati tramite indicatori di quantità e di qualità

## Gli indicatori si distinguono in:

- Indicatori di quantità, che misurano “il volume d'affari” dei prodotti, e permettono di effettuare confronti spazio-temporali - N. Pratiche
- Indicatori di qualità, che consentono di misurare il processo di erogazione dei prodotti e la qualità percepita - Tempo Medio
- Possono essere semplici (misure) o complessi (composti da operazioni algebriche tra indicatori semplici)

# Gli obiettivi del progetto

- Soddisfare l'esigenza di misurare, in maniera sistematica e permanente, l'attività gestionale ordinaria dei servizi (controllo di gestione)
- Migliorare l'efficienza e la tempestività dei Report gestionali periodici, attraverso la progressiva integrazione con le base dati esistenti
- Supportare, mediante l'adozione di logiche di Programmazione e Controllo riferite ai prodotti, i processi di allocazione di risorse (definizione del PEG), riflessioni organizzative e decisioni di miglioramento di iter/processi/procedimenti

## **Indicatori di Catalogo prodotti come valutazione della performance Esempio sulla Polizia Municipale**

## Indicatori di catalogo (2013 su 2012) per il PRODOTTO 0005

### Controlli sulla navigazione della Direzione Polizia Municipale

PRODOTTO 0005 - Controlli sulla navigazione			
Indicatore	2013 Anno	2012 Anno	Variazione %
N° controlli L.R. 63/93 (trasporto persone e cose)	3.752	7.089	-47.07%
N° controlli ZTLL	7.302	12.006	-39.18%
N° controlli natanti lotta abusivismo trasporto merci per via acqua	1.333	2.509	-46.87%
N° controlli telelaser (moto ondoso)	109.279	80.945	35.00%
N° ore di navigazione natanti	8.608	8.766	-1.80%
N° rimozioni natanti	109	119	-8.40%
N° sanzioni leggi, ordinanze, regolam. navigazione	6.468	6.202	4.29%
N° sanzioni navigazione L.R. 63/93	410	297	38.05%
N° sanzioni per controlli ZTLL	1.363	1.197	13.87%
N° sanzioni telelaser (moto ondoso)	3.569	3.671	-2.78%

L'indicatore :

**N° controlli telelaser (moto ondoso)**

si inserisce nel ciclo di programmazione 2013 -2014

come attività affidata ad una Posizione Organizzativa di un obiettivo più ampio affidato al dirigente

# Piano della Performance 2013 Obiettivo

Formez<sup>PA</sup>



## Obiettivi collegati

130008

130163

130008 - Contrasto al moto ondoso

100%

Mediante una serie di azioni incrementare il controllo del fenomeno del moto ondoso in laguna: avvio controlli con sistema ARGOS revisionato; controlli con telelaser; controlli velocità straordinari e più capillari in nuovi ambiti lagunari.

Data inizio: 01/01/2013 Data fine: 31/12/2013

Centro di costo: 125 - Polizia municipale (Direz.2) Subcentro:

Responsabile:  
Luciano Marini

Riferimenti:  
--

Codice Prospettiva:

Indicatore	Operatore	Valore atteso	Valore raggiunto
Percentuale di Avanzamento	=	100,00	100,00
Presentazione al Sindaco con lettera protocollata di una relazione ricognitiva sugli esiti dell'attività svolta	=	1,00	1,00

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

# Piano della Performance 2013 Attività

Formez<sup>PA</sup>



## Obiettivi collegati

130008

130163

130008 - Contrasto al moto ondoso

100%

**N. Controlli velocità con telelaser  
dal 01/01/2013 al 31/12/2013  
Valore atteso = 85.000  
Valore raggiunto = 85.165**

Extra PdP

Strumenti

Attività

OBIETTIVI

Attività

Admin

Logout

► Stampa

Indicatore

Percentuale

Presentazione  
protocollata  
esiti dell'attività

Codice	Titolo	Responsabile	Peso %	Stato/Av.	Indicatore
130008A	Turni di servizio per controlli con sistema ARGOS	Giordano Zuin	10%	✓ 100,00%	100,00%
130008B	Controlli velocità con telelaser	Giordano Zuin	70%	✓ 100,00%	100,00%
130008C	Servizi straordinari di controllo velocità più capillari nei diversi ambiti lagunari	Giordano Zuin	20%	✓ 100,00%	100,00%

<< primo < prec 1 succ > ultimo >>

valutazione delle  
performance

www.qualitapa.gov.it

# Piano della Performance 2014 - Obiettivo

Formez<sup>PA</sup>



## Obiettivi collegati

140017

140129

### 140017 - Contrasto al moto ondoso

4,70%

Mediante una diversa organizzazione del lavoro, incrementare il controllo del fenomeno del moto ondoso in laguna, attivando anche forme di "Amministrazione Amica" e incremento di visibilità degli operatori: telelaser, servizi speciali in diversi ambiti lagunari, servizi in postazione fissa ad alta visibilità, pubblicizzazione online delle zone di controllo velocità. Tenuto conto della complessità degli accertamenti, si prevede un incremento dei controlli rispetto al 2013 e l'effettuazione di nuove tipologie di controlli. Individuazione di dati relativi al controllo del fenomeno del moto ondoso da pubblicare in modalità "open data"

Data inizio: 01/01/2014 Data fine: 31/12/2014

Centro di costo: 125 - Polizia municipale (Direz.2) Subcentro:

**Responsabile:**  
Luciano Marini

**Riferimenti:**  
--

Codice Prospettiva: 1.B.3

Indicatore	Operatore	Valore atteso	Valore raggiunto
Percentuale di Avanzamento	=	100,00	4,70
Presentazione relazione ricognitiva al Sindaco sull'esito attività svolta con indicazione dell'incremento dei controlli e del n. di data set da pubblicare	=	1,00	--

valutazione delle  
performance

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

# Piano della Performance 2014 - Attività

## Obiettivi collegati

140017

140129

140017 - Contrasto al moto

Mediante u  
del moto c  
incremento  
lagunari, se  
di controllo  
incremento  
Individuazic  
in modalità

Data inizio

Centro di

Indicatore

Percentua

Presentaz  
sull'esito  
dell'incen  
da pubblic

**Coordinamento effettuazione  
controlli in materia di  
controllo velocità con  
telelaser, prevedendo un  
incremento medio per  
operatore pari al 5% rispetto  
al numero dei controlli svolti  
nel 2013 (pari a 85.165)**

		Responsabile		Stato/Av.	Indicatore
	con telelaser, prevedendo un incremento medio per operatore pari al 5% rispetto al numero dei controlli svolti nel 2013 (pari a 85.165 )	Giordano Zuin	30%	✓ 4,51%	✗ 0%
140017B	Coordinamento servizi straordinari di controllo velocità più capillari in diversi ambiti lagunari		20%	✓ 10,00%	✗ 0%
140017C	Coordinamento servizi straordinari di controllo in postazione fissa ad alta visibilità degli operatori (presidio garitte)	Giordano Zuin	15%	✓ 10,00%	✗ 0%
140017D	Pubblicazione mensile online delle zone di controllo velocità programmate	Giordano Zuin	25%	● 0,00%	✗ 0%
140017E	Individuazione delle banche dati relativi al controllo del fenomeno del moto ondoso in laguna da pubblicare in modalità open data al fine di produrre un flusso informatico coordinato dal Responsabile di servizio incaricato di sviluppare tale attività con la società Venis	Giordano Zuin	10%	● 0,00%	✗ 0%