

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

1

Il comune di Arezzo

*A cura di Ilaria Occhini
Direttore Sviluppo Organizzativo*



LEADING PRACTICES

2

- Il Sistema di misurazione e valutazione della performance
 - Piano di attuazione delle attività di misurazione e valutazione
 - Mappatura delle funzioni, dei servizi e dei processi
 - Modello per la misurazione e valutazione della performance organizzativa
- L'impostazione del Piano della performance
- Il Portfolio delle attività e dei servizi

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance

3

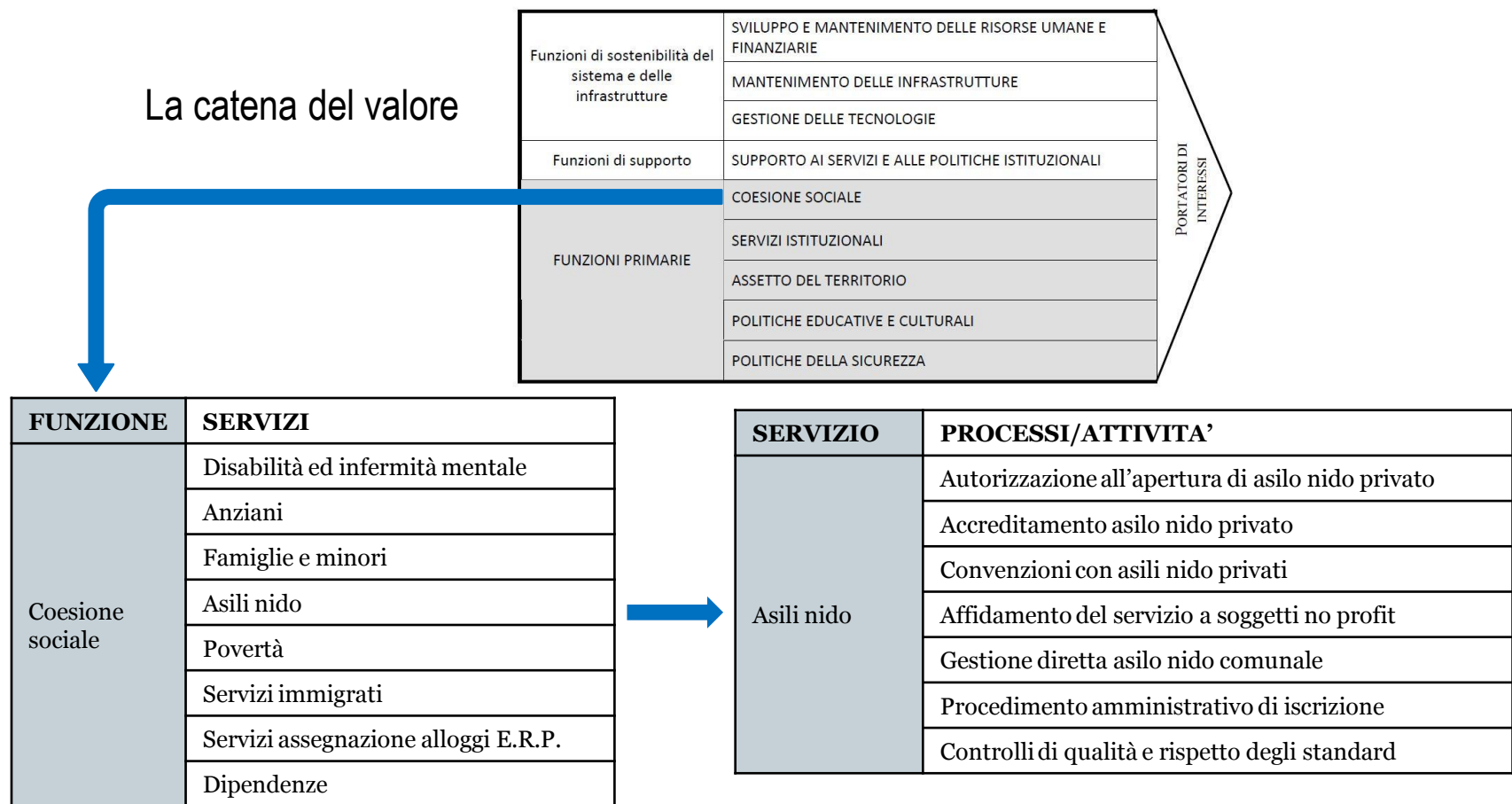
Il piano di attuazione delle attività di misurazione e valutazione

FASI	PIANIFICAZIONE	PROGRAMMAZIONE	CONTROLLO	RENDICONTAZIONE	VALUTAZIONE	PREMIALITA'	TRASPARENZA
ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione ed analisi dei bisogni di cittadini e utenti Definizione strategie 	Definizione degli obiettivi triennali di performance	Verifica infrannuale sullo stato di avanzamento dei progetti e valutazione intermedia	Rendicontazione dei risultati e delle prestazioni	Valutazione dell'ente nel suo complesso, delle strutture organizzative, del personale	Erogazione istituti premialità	Redazione ed adozione programma trasparenza ed integrità
RESPONSABILI	Organi di indirizzo politico (Sindaco – Giunta – Consiglio)	<ul style="list-style-type: none"> Vertice direzionale Giunta comunale 	<ul style="list-style-type: none"> Vertice direzionale con controllo di gestione Dirigenti Valutatori 	<ul style="list-style-type: none"> Vertice direzionale OIV Dirigenti 	<ul style="list-style-type: none"> Vertice direzionale OIV Dirigenti 	<ul style="list-style-type: none"> Vertice direzionale OIV Ufficio sviluppo organizzativo 	<ul style="list-style-type: none"> Vertice direzionale Giunta Comunale
STRUMENTI	<ul style="list-style-type: none"> Linee programmatiche Bilancio e RPP 	PEG/PDO e Piano delle attività e dei servizi (Piano della performance)	<ul style="list-style-type: none"> Sistema di misurazione e valutazione della performance Proiezione degli indicatori 	<ul style="list-style-type: none"> Rendicontazione del controllo di gestione su indicatori di performance Referto del CdG 	<ul style="list-style-type: none"> Schede di valutazione della performance individuale Relazione sulla performance 	Sulla base di regolamenti e contrattazione collettiva per le risorse	Programma di trasparenza ed integrità
TEMPI	Entro il 31 dicembre anno n	Durante e dopo l'approvazione del bilancio entro gennaio anno n+1	Cadenza semestrale a partire dall'anno n+1	<ul style="list-style-type: none"> Rendicontazione indicatori marzo anno n+2 Referto CdG aprile anno n+2 	Aprile anno n+2	Maggio anno n+2	Entro 31 dicembre anno n

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance

4

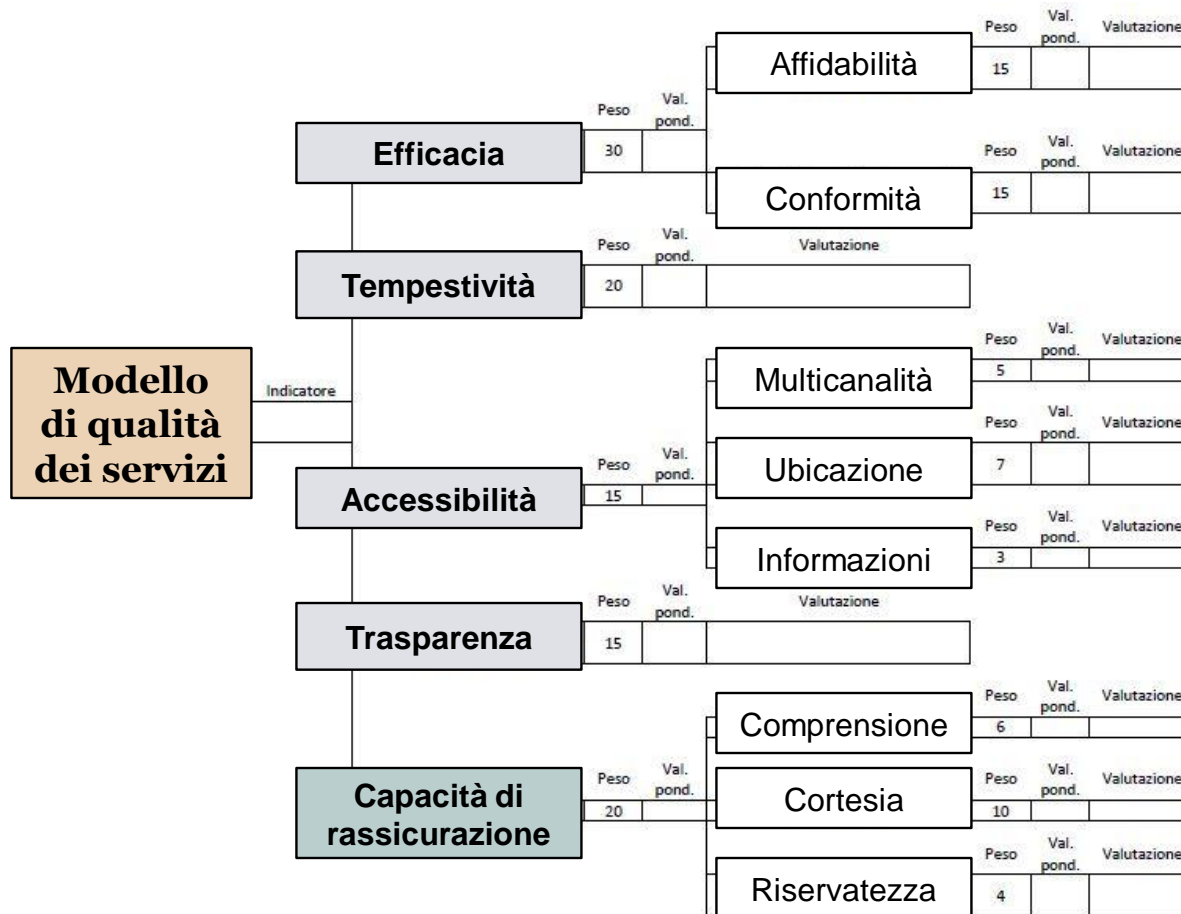
La mappa delle funzioni, dei servizi e dei processi



Il Sistema di misurazione e valutazione della performance

5

Il modello di misurazione e valutazione della performance organizzativa



Il Piano della performance

6

- Non è un documento ex-novo
- Si compone in maniera integrata dei seguenti documenti, opportunamente riadattati per conformarsi alle indicazioni del decreto 150/2009
 - Relazione previsionale e programmatica (RPP)
 - Piano esecutivo di gestione (PEG)
 - Piano degli obiettivi (PDO)
 - Portfolio delle attività e dei servizi
- Il Piano della performance del Comune di Arezzo 2011-2013 è stato approvato con Delibera di Giunta il 16 marzo 2011

Il portfolio dei servizi ed attività

7

- Con il Portfolio dei servizi/attività l'Ente individua:
 - i servizi/attività da erogare e per ogni tipologia analizza:
 - ✦ chi produce il servizio;
 - ✦ le modalità di erogazione;
 - ✦ a chi è prodotto il servizio;
 - ✦ quando è prodotto il servizio e secondo quali tempi;
 - ✦ dove il servizio è erogato;
 - I livelli di output prodotti
 - Le risorse umane e finanziarie utilizzate
 - le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi ovvero l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia

Il Portfolio delle attività e dei servizi

8

La scheda del servizio: i processi

C_1_1_AS		SERVIZI SOCIO SANITARI
Codice Macrofunzione		C
Codice Funzione		1
Codice Servizio		1
Ufficio/Centro di resp.		AS
Centro di costo		5310/5320/5330/5340
Processi	Codice n.	Descrizione
	1	SERVIZIO SOCIALE INTEGRATO: accoglienza, presa in carico e gestione di situazioni multiproblematiche con attivazione di interventi socio-assistenziali
	2	Controllo e monitoraggio su progetti individualizzati condivisi con gli utenti
	3	Analisi e monitoraggio costante sull'accesso al servizio e riposizionamenti organizzativi consequenziali
	n.

Il Portfolio delle attività e dei servizi

9

La scheda del servizio: gli indicatori di efficienza

INDICATORI DI EFFICIENZA DEI PROCESSI								
CODICE PROC.	CODICE IDENT.	DESCRIZIONE	CENTRO DI COSTO	CONSUNTIVO 2010	TARGET 2011	TARGET 2012	TARGET 2013	CONSUNTIVO 31/12/2011
1	P1	N° utenti presi in carico dal Servizio Sociale Integrato	5310 5320 5330 5340	3200	3300	3300	3300	
1	P2	Assistenza domiciliare per la cura della persona e della casa	5310 5320 5330 5340	150	190	200	200	
1	P3	Attività di supporto e compagnia per anziani soli	5310 5320 5330 5340	150	160	180	180	
1	P4	Centri diurni: cura dell'anziano fragile e sostegno alle famiglie nell'attività di cura	5310 5320 5330 5340	103	110	115	115	
.....						

Il Portfolio delle attività e dei servizi

10

La scheda del servizio: gli indicatori di performance (1/2)

INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO									
DIMENSIONE DELLA QUALITA'	COD. PROC.	COD. INDIC.	DESCRIZIONE INDICATORE	METODO DI CALCOLO (FORMULA)	CONS. 2010	TARGET 2011	TARGET 2012	TARGET 2013	CONS. 31/12/11
EFFICACIA	1	E1	Adeguatezza progetto personalizzato e condiviso utente	N° prese in carico su N° progetti personalizzati	80%	90%	100%	100%	
EFFICACIA	1	E1	Adeguatezza personale	N° ore lavorate su N° ore annuali di formazione	0,7%	1%	2%	2%	
EFFICACIA	2	E2	Controllo adeguatezza progetto	Monitoraggio	1	2	2	2	
TEMPESTIVITA'	1	T1	Capacità di adeguamento del servizio	Tempo medio necessario per riposizionare il progetto (gg.)	60	30	30	30	

Il Portfolio delle attività e dei servizi

11

La scheda del servizio: gli indicatori di performance (2/2)

INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO									
DIMENSIONE DELLA QUALITA'	COD. PROC.	COD. INDIC.	DESCRIZIONE INDICATORE	METODO DI CALCOLO (FORMULA)	CONS. 2010	TARGET 2011	TARGET 2012	TARGET 2013	CONS. 31/12/11
ACCESSIBILITA'	1	A1	Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso il Segretariato sociale	N° ore settimanali	12	12	12	12	
ACCESSIBILITA'	2	A2	Capacità di risposta alle richieste del cittadino presso i Presidi	N° ore settimanali	30	30	30	30	
TRASPARENZA	2	C1	Garanzia di trasparenza sulle modalità di erogazione del servizio	Carta dei servizi	OFF	ON	ON	ON	
CAPACITA' DI RASSICURAZIONE			Rilevazione attraverso indagine di customer satisfaction						