

## **INTRODUZIONE**

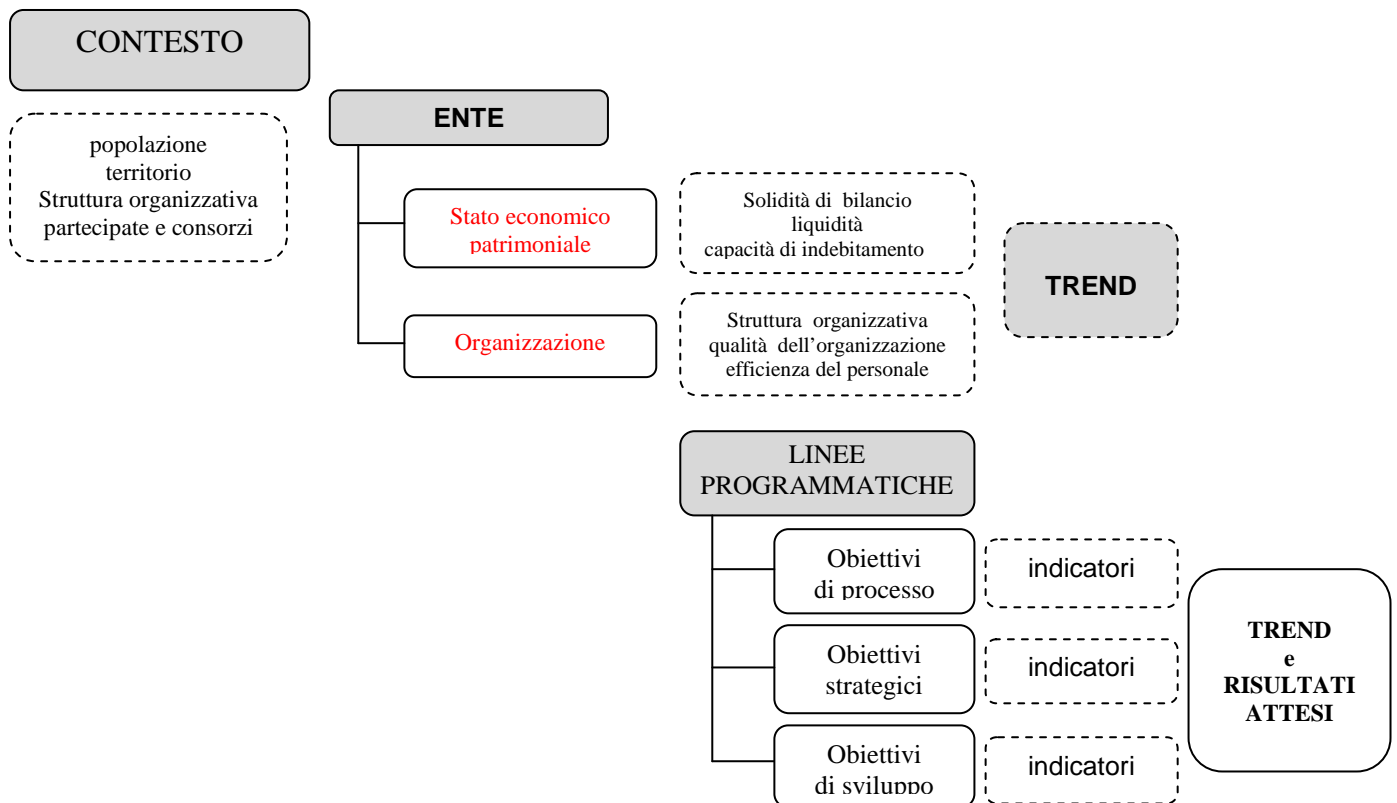
**Il Piano della Performance** è il documento di programmazione e comunicazione previsto dal decreto legislativo n°150 del 27.10.2009, finalizzato ad esplicitare concretamente il ciclo di gestione della performance.

Il documento risponde alla necessità di individuare, misurare e valutare le performance del Comune di Arenzano, affinché si renda conto ai cittadini delle attività svolte e si attui una costante tensione al miglioramento, il tutto in un'ottica di massima diffusione dei contenuti nel rispetto del principio di trasparenza.

Scopo del lavoro intrapreso è stato quello di costruire uno strumento capace di declinare nell'azione quotidiana la volontà del legislatore, attraverso un Piano che permetta di coniugare sia l'analisi dei processi, per guidare l'agire della struttura e degli obiettivi, sia l'apporto delle risorse umane, anche al fine della loro valutazione, per misurare l'effettiva realizzazione della programmazione strategico-politica.

## STRUTTURA E CONTENUTO DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

In perfetta sintonia con "l'albero della performance", percorso logico di gestione del Piano della performance definito dalla delibera n. 112/10 della Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT), il Piano elaborato si articola secondo questo schema:



Il Piano della performance è composto da una prima parte relativa all'ambiente esterno del Comune di Arenzano: si troveranno quindi pochi ed essenziali dati che servono a dare un'idea della popolazione, della struttura, delle peculiarità del territorio e della viabilità.

A seguire una seconda parte relativa all'organizzazione interna: sono indicate le risorse economico-finanziarie che il Comune gestisce e le risorse umane di cui dispone.

Infine l'analisi degli obiettivi istituzionali gestiti ( processi ) e degli obiettivi strategici e di sviluppo.

## I PROCESSI

L'attività istituzionale del comune è stata classificata in 55 processi, che sono, quindi, un insieme di atti, attività e procedimenti omogenei rivolti a specifici soggetti.

Utilizzare i processi come unità di analisi ha un duplice vantaggio: obbliga a focalizzarsi sui servizi offerti e sui risultati finali, ponendo l'attenzione verso l'esterno e, proprio per questo motivo, permette di rendere efficienti i processi di lavoro, superando la settorializzazione del singolo processo in servizi e quindi l'identificazione di questi con la struttura.

Ogni processo può essere, e sovente lo è, il risultato congiunto del lavoro di diversi uffici, servizi, aree: essere consapevoli di questo fenomeno consente di attuare politiche volte all'efficienza organizzativa ed economica, attraverso l'attuazione di obiettivi trasversali e comuni.

Per ogni processo sono stati individuati una serie di indici di tipo quantitativo, temporale, economico e qualitativo per il triennio 2008-2009-2010: questi indici storici combinati tra loro danno vita a indicatori che permettono di ipotizzare il verosimile andamento per l'anno in corso.

Il valore atteso degli indicatori rappresenta l'impegno dell'Amministrazione e della struttura di mantenere o migliorare nell'anno alcuni indicatori.

Poiché, tuttavia, gli indicatori storici, in prima applicazione, sono stati estrapolati a posteriori e, in taluni casi, con margini di attendibilità quanto più vicini alla realtà, potrebbe essere necessario durante l'esercizio finanziario attuare dei correttivi degli indicatori attesi.

## **INDICATORI SENSIBILI: COSTO DEL PROCESSO E GRADIMENTO**

La difficile situazione economica nazionale e locale, unita alle crescenti esigenze in termini di bisogni, rendono indispensabile una particolare attenzione ai costi e alla qualità.

La struttura si impegna, pertanto, a monitorare nel corso dell'anno i costi relativi ai processi ed a intervenire ove ritenuto necessario.

Verranno, inoltre, avviate per alcuni servizi, una serie di indagini a campione al fine di verificare la percentuale di gradimento/soddisfazione degli stessi da parte dell'utenza.

I costi dei processi sono stati individuati considerando le seguenti voci:

1. **costo delle risorse umane** impegnate nel processo, in modo tale da imputare nei diversi processi tutto il personale e saturarlo come occupazione al 100%;
2. **costi diretti**: spese sostenute identificabili dai capitoli di bilancio assegnati con il Piano Operativo di Gestione per la realizzazione di ciascun processo;
3. **costi dei collaboratori esterni o collaborazioni esterne** (società);
4. **costi delle utenze**;
5. **beni di consumo**.

## CRITERI ADOTTATI PER LA DEFINIZIONE DEL PIANO

a. elenco dei processi : riconduzione delle attività dell'ente ai seguenti processi:

<b>Numero progressivo e denominazione del processo</b>	
<b>1</b>	<b>Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive</b>
<b>2</b>	<b>Erogare contributi economici a persone disagiate (tutte le categorie)</b>
<b>3</b>	<b>Erogare servizi cimiteriali</b>
<b>4</b>	<b>Gestire i rapporti ed i controlli con le Società Partecipate</b>
<b>5</b>	<b>Gestire i Centri Estivi</b>
<b>6</b>	<b>Gestire i servizi demografici</b>
<b>7</b>	<b>Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili</b>
<b>8</b>	<b>Gestire i servizi di Assistenza Scolastica (pre-post scuola)</b>
<b>9</b>	<b>Gestire i Servizi di Assistenza socio-sanitaria (socio-assistenziale) agli anziani</b>
<b>10</b>	<b>Gestire i servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale</b>
<b>11</b>	<b>Gestire i servizi di tutela minori</b>
<b>12</b>	<b>Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione</b>
<b>13</b>	<b>Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva</b>
<b>14</b>	<b>Gestire i servizi ricreativi</b>
<b>15</b>	<b>Gestire i trasporti pubblici locali</b>
<b>16</b>	<b>Gestire le entrate ed i tributi locali</b>
<b>17</b>	<b>Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)</b>
<b>18</b>	<b>Gestire il Servizio di Igiene Urbana</b>
<b>19</b>	<b>Gestire il Trasporto Scolastico</b>
<b>20</b>	<b>Gestire iniziative per la formazione permanente e l'orientamento al lavoro</b>
<b>21</b>	<b>Gestire interventi a favore delle persone in difficoltà (Piano di Zona e segretariato sociale)</b>
<b>22</b>	<b>Gestire interventi socio-educativi e ricreativi per l'infanzia e i giovani</b>
<b>23</b>	<b>Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico</b>
<b>24</b>	<b>Gestire la comunicazione istituzionale e l'URP</b>
<b>25</b>	<b>Gestire la funzione amministrativa-contabile</b>
<b>26</b>	<b>Gestire la pianificazione territoriale</b>
<b>27</b>	<b>Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario</b>
<b>28</b>	<b>Gestire la Protezione civile</b>
<b>29</b>	<b>Gestire la Refezione Scolastica</b>
<b>30</b>	<b>Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale ed igienico-sanitaria</b>
<b>31</b>	<b>Gestire le procedure di assegnazione e controllo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica</b>
<b>32</b>	<b>Gestire le problematiche abitative</b>
<b>33</b>	<b>Gestire le sanzioni amministrative</b>
<b>34</b>	<b>Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni</b>
<b>35</b>	<b>Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa</b>
<b>36</b>	<b>Gestire servizi e manifestazioni turistiche</b>
<b>37</b>	<b>Gestire le funzioni in materia di energia provenienti da fonti idriche e alternative</b>
<b>38</b>	<b>Gestire strutture, servizi ed iniziative sportive</b>
<b>39</b>	<b>Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali</b>
<b>40</b>	<b>ERP</b>
<b>41</b>	<b>Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio</b>
<b>42</b>	<b>Progettare e gestire lavori di edilizia pubblica (su strutture scolastiche, sportive, ecc.)</b>
<b>43</b>	<b>Progettare e gestire lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su strade e segnaletica stradale e illuminazione pubblica</b>

<b>44</b>	<b>Progettare e gestire lavori per giardini e verde pubblico</b>
<b>45</b>	<b>Progettare e gestire servizi di Asilo Nido</b>
<b>46</b>	<b>Progettare e gestire viabilità, circolazione e servizi connessi</b>
<b>47</b>	<b>Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti )</b>
<b>48</b>	<b>Servizi di supporto interno: fornire supporto legale</b>
<b>49</b>	<b>Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)</b>
<b>50</b>	<b>Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi</b>
<b>51</b>	<b>Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio</b>
<b>52</b>	<b>Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale, la programmazione ed il controllo</b>
<b>53</b>	<b>Servizi di supporto interno: gestire la segreteria e dare supporto agli organi istituzionali</b>
<b>54</b>	<b>Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione</b>
<b>55</b>	<b>Gestione fiere e mercati</b>

**b. Indicazione dell'obiettivo di processo**

**c. Specificazione delle finalità del processo**

**d. Individuazione degli stakeholders, ovvero dei portatori di interessi**

**e. Previsione di indici di qualità, di tempo, di costo e di qualità**

**f. Individuazione dei costi e dei proventi secondo la seguente classificazione:**

- Costi della produzione: spese sostenute per la realizzazione del processo, identificabili dal Piano operativo di gestione,
- Costi del personale: costi lordi ( retribuzioni e salario accessorio ) comprensivi di oneri assistenziali e previdenziali. Nella definizione di questo costo sono inseriti in quota parte ( % di lavoro dedicato al processo ) tutti i dipendenti coinvolti nel processo, indipendentemente dal loro settore di assegnazione.
- Costi dei collaboratori esterni: tali costi, se non già conteggiati nei costi diretti, sono rapportati alla quota partecipazione nella produzione dei risultati di processo,
- Costi indiretti delle utenze: per il calcolo è stato utilizzato il criterio del valore annuo delle utenze degli edifici suddiviso per il numero.....e moltiplicato per il numero.....
- Costi indiretti beni di consumo: per il calcolo è stato utilizzato il criterio del valore annuo dei beni di consumo e/o materie prime suddiviso per il numero.....e moltiplicato per il numero.....
- Ricavi: identificabili dal Piano operativo di gestione nelle risorse assegnate ai responsabili di area.
- Trasferimenti da società partecipate a cui è stata affidata la gestione dei servizi pubblici

**g. Elenco del personale coinvolto nel processo**

**h. Previsione di indicatori di performance.**

## **TERMINI E CONCETTI CHIAVE DEL PIANO DELLA PERFORMANCE**

### **Indicatori di contesto**

Indici riferiti a macro variabili (tasso di inquinamento, reddito procapite, ecc..) le cui fonti sono spesso esterne all'amministrazione ed il periodo di osservazione riguarda il medio-lungo termine (5-10 anni).

### **Organizzazione (assetto organizzativo)**

Si tratta di una macrovariabile del contesto interno che comprende la struttura organizzativa (definita organigramma quando rappresentata graficamente), la distribuzione del potere e delle responsabilità con i relativi centri di costo e i sistemi operativi. Con l'analisi dell'assetto organizzativo si definiscono le modalità di divisione e coordinamento del lavoro, e in una logica sistemica, gli organi, gli aggregati di attività, i compiti, le relazioni fra organi, il grado di autonomia decisionale delle unità organizzative, la comunicazione e altri meccanismi di governare della struttura.

### **Performance individuale**

Esprime il contributo fornito da un individuo, in termini di risultato e di modalità di raggiungimento degli obiettivi.

### **Performance organizzativa**

Esprime il risultato che un'intera organizzazione con le sue singole articolazioni consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

### **Stakeholder (o portatori di interessi)**

Uno stakeholder è un qualsiasi individuo o gruppo di individui che possono influenzare o essere influenzati dall'ottenimento degli obiettivi da parte dell'organizzazione stessa. Gli stakeholder possono essere sia interni che esterni rispetto ai confini di ogni singola organizzazione e possono essere portatori di diritti e di interessi. Essendo tutti i soggetti che detengono un interesse in quanto vengono influenzati oppure perché possono influenzare l'amministrazione come tali sono interessati a ricevere delle informazioni

sulle attività e suoi risultati dell'amministrazione stessa.

Gli stakeholder sono coinvolti nelle varie fasi di predisposizione del Piano. La formulazione della strategia deve essere in grado di contemperare le esigenze dei vari portatori di interesse, bilanciando tutti gli interessi in gioco.

#### **OBIETTIVI:**

**Obiettivi di sviluppo:** contribuiscono alla performance dell'Ente, ma non concorrono alla performance individuale in quanto l'incentivazione collegata è normata dalla legge (es. incentivi ex d.lgs.163/2006 ss.mm.ii.);

**Obiettivi strategici:** ricondotti alla attività di programmazione dell'Ente, utili per la valutazione della performance di Ente, organizzativa ed individuale.

**Obiettivi di processo:** rappresentano l'attività istituzionale dell'Ente, volta al miglioramento dell'efficienza e all'incremento della soddisfazione dell'utenza, utili per la valutazione della performance di Ente, organizzativa ed individuale.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott.ssa Rosetta Barbuscia