



Consiglio regionale del Veneto

Piano della performance 2022-2024

**ai sensi del D.lgs. 150/2009 (articoli 4-10)
e della lr 53/2012 (articoli 10, 11 e 36)**

approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza n. 20 del 29 marzo 2022

INDICE

1. PREMESSA	1
1.1 Definizioni, acronimi e abbreviazioni	1
1.2 Presentazione del documento	1
2. PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE DEL CRV	1
2.1 Statuto e autonomia rafforzata dell'Assemblea legislativa regionale.....	1
2.2 I principi dell'organizzazione	2
2.2.1 L'Ufficio di presidenza	2
2.2.2 La Segreteria generale	2
2.2.3 I servizi consiliari	2
2.2.4 Le altre strutture	3
2.3 Servizi prodotti.....	3
2.4 Sistemi operativi: Effective CAF User.....	3
2.5 L'organizzazione e il personale	6
2.6 Le risorse finanziarie	7
3. LA PIANIFICAZIONE TRIENNALE E LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE.....	8
4. OBIETTIVI E INDICATORI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	8
4.1 Obiettivi e indicatori specifici di performance organizzativa generale del CRV	8
4.1.1 Indicatore unico della performance organizzativa (IUPO)	8
4.1.1.1 Indicatore soddisfazione cliente interno (ISCI).....	9
4.1.1.2 Indicatore soddisfazione cliente esterno (ISCE)	9
4.2 Obiettivi e indicatori specifici di performance organizzativa delle strutture	10
4.2.1 Impiego efficiente delle risorse umane	11
4.2.1.1 Sub-obiettivo di puntualità.....	11
4.2.1.2 Sub-obiettivo di potenziamento delle performance in materia di sicurezza e salute sul lavoro	11
4.2.1.3 Sub-obiettivo di efficiente programmazione dei congedi.....	12
4.2.1.4 Sub-obiettivo di autoproduzione aggiornamento e formazione	12
4.2.2 Raggiungimento dei risultati attesi nei processi e servizi erogati	12
4.2.2.1 Indicatori di processo e di risultato	12
4.2.2.2 Valutazione partecipativa dei servizi erogati e delle attività istituzionali	12
4.2.2.3 Misure di gestione dei rischi a protezione delle performance	13
4.2.2.4 Azioni correttive e di miglioramento.....	13
5. PERFORMANCE INDIVIDUALE	13
5.1 Gli obiettivi individuali	13
6. IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE.....	13
Piano Organizzativo del Lavoro Agile 2022-2024	15

1. PREMESSA

1.1 Definizioni, acronimi e abbreviazioni

Al fine di agevolare la comprensione del documento sono illustrati alcuni termini utilizzati, nonché gli acronimi e le abbreviazioni impiegate.

<i>Termine – Acronimo – Abbreviazione</i>	<i>Descrizione</i>
carta dei servizi	Carta dei servizi
CRV	Consiglio regionale del Veneto
D.Lgs. 150/2009	D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 (“decreto Brunetta”)
legge di autonomia	Legge regionale 31 dicembre 2012, n. 53, “Autonomia del Consiglio regionale”
norma ISO UNI 9001	ISO UNI EN 9001:2015 sui sistemi di gestione per la qualità
OIV	Organismo indipendente di valutazione
procedura P06	Procedura del SIG dedicata a “Pianificare, gestire e controllare le risorse finanziarie”
SIG	sistema integrato di gestione per la qualità, la prevenzione della corruzione e la sicurezza
Statuto	Statuto della Regione del Veneto (legge statutaria 17 aprile 2012, n. 1)

1.2 Presentazione del documento

Il D.Lgs. 150/2009 reca misure in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Nella sostanza il decreto ripropone in forma di legge i principi, i metodi e gli strumenti che da molti decenni le aziende private adottano nei loro sistemi di gestione aderendo volontariamente alla norma ISO UNI EN 9001 sui sistemi di gestione per la qualità.

Il CRV, dal 2003 applica al proprio sistema di gestione la norma ISO 9001 – con certificazione dal 2004. Il CRV da un decennio adotta quindi volontariamente criteri di gestione parzialmente imposti dal decreto. Per questo motivo il presente piano non introduce modifiche o integrazioni al sistema di gestione per la qualità. Nel documento è data evidenza dell’ottemperanza da parte dell’Amministrazione dell’Assemblea legislativa regionale ai principi e alle disposizioni del decreto nelle parti applicabili direttamente alle Regioni.

2. PRESENTAZIONE DELL’AMMINISTRAZIONE DEL CRV

2.1 Statuto e autonomia rafforzata dell’Assemblea legislativa regionale

Il CRV ha sempre avuto autonomia organizzativa rispetto alla Giunta regionale. Tale autonomia è

stata peraltro considerevolmente rafforzata dal vigente Statuto del Veneto (legge regionale statutaria 17 aprile 2012, n. 1) che all'articolo 46 sancisce quanto segue:

Art. 46 - Autonomia del Consiglio regionale.

1. Il Consiglio regionale ha autonomia funzionale, organizzativa, amministrativa e contabile, che esercita a norma dello Statuto e del Regolamento, nell'ambito dello stanziamento assegnato in bilancio.
2. Il Consiglio regionale si avvale di proprio personale inserito in uno specifico e separato ruolo organico.
3. Le dotazioni di risorse finanziarie e di personale devono essere in grado di consentire al Consiglio di espletare adeguatamente le funzioni ad esso attribuite, con particolare riferimento all'esercizio della funzione legislativa, della valutazione di impatto della regolazione, dei risultati conseguiti nell'applicazione delle leggi approvate.

L'innovazione sostanziale, rispetto allo Statuto del 1971, sta soprattutto nel comma 2 che, prevedendo un ruolo organico separato, dà autonomia piena all'Amministrazione del CRV. Ruolo separato significa infatti, tra l'altro, anche separate e specifiche disposizioni di organizzazione e gestione del personale, inclusi i sistemi di valutazione delle prestazioni.

2.2 I principi dell'organizzazione

Il successivo articolo 58 stabilisce i principi dell'organizzazione della Regione del Veneto:

Art. 58 - Principi dell'organizzazione regionale.

1. L'ordinamento e le attribuzioni delle strutture degli uffici regionali della Giunta e del Consiglio sono stabiliti sulla base della legge regionale. La relativa disciplina si ispira a criteri di flessibilità, coordinamento e programmazione dell'azione amministrativa della Regione.
2. I dirigenti operano per il conseguimento degli obiettivi assegnati e nel rispetto degli indirizzi e delle direttive degli organi regionali.
3. L'organizzazione amministrativa della Regione si articola in una Segreteria generale della programmazione, cui è preposto un dirigente nominato dalla Giunta regionale, e in una Segreteria generale del Consiglio regionale, cui è preposto un dirigente nominato dal Consiglio stesso. L'incarico può essere conferito anche a esperti e professionisti estranei all'amministrazione regionale, con rapporto a tempo determinato, risolto di diritto non oltre i sei mesi successivi alla fine della legislatura, secondo i criteri fissati dalla legge regionale.

L'attuazione delle succitate disposizioni statutarie è avvenuta alla fine del 2012 con la legge regionale 31 dicembre 2012, n. 53, "Autonomia del consiglio regionale".

La *legge di autonomia* impone una riforma organizzativa della struttura tecnico-amministrativa mediante la previsione della Segreteria generale quale "*forma organizzativa della struttura amministrativa del Consiglio regionale*" (articolo 15) e la sua articolazione in servizi consiliari, quali strutture organizzative di primo livello che operano a supporto dell'Assemblea legislativa per l'esercizio delle relative funzioni, dotate di autonomia funzionale e gestionale (articolo 18).

2.2.1 L'Ufficio di presidenza

L'Ufficio di presidenza del Consiglio è l'organo di indirizzo politico-amministrativo (articolo 10): *l'alta direzione* nella visione organizzativa della norma ISO.

2.2.2 La Segreteria generale

Il Segretario generale, per espressa norma regolamentare, partecipa alle riunioni dell'Ufficio di presidenza e quindi svolge la funzione di raccordo tra alta direzione e direzione operativa.

La direzione operativa è costituita dal Comitato di direzione (articolo 22), composto da dirigenti dei servizi consiliari e dal Segretario generale che lo presiede.

Nella visione organizzativa della norma ISO il Segretario generale è il rappresentante della direzione per la qualità.

2.2.3 I servizi consiliari

I servizi consiliari sono le strutture organizzative di primo livello in cui si articola la Segreteria generale del Consiglio (articolo 18): hanno pari dignità e pari poteri e sono dotati di autonomia

funzionale e gestionale costituendo i centri di responsabilità del Consiglio con attribuzione di risorse e capacità di spesa.

2.2.4 Le altre strutture

Uffici e posizioni dirigenziali individuali (articoli 23 e 24) costituiscono le strutture dirigenziali di secondo livello.

Unità operative e di staff (articoli 25 e 26) completano l'organizzazione del Consiglio.

Nella sezione Amministrazione trasparente del sito internet del CRV www.consiglioveneto.it, sottosezione dedicata alla Performance, è contenuta una presentazione dell'organizzazione.

2.3 Servizi prodotti

L'Amministrazione del CRV produce i servizi ai clienti interni ed esterni descritti nella Carta dei servizi reperibile nella sezione del sito internet del CRV www.consiglioveneto.it dedicata alla Performance nella sezione Amministrazione trasparente.

2.4 Sistemi operativi: Effective CAF User

L'Amministrazione dell'Assemblea legislativa regionale ha adottato un modello di *governance* basato sulla logica della programmazione e del controllo di gestione (*Ciclo integrato di programmazione e controllo*), ossia sulla definizione di obiettivi espliciti – utili per orientare e guidare lo svolgimento della gestione strategica ed operativa – e sull'esigenza di verificarne l'attuazione.

Il processo di programmazione e controllo è disciplinato dalla legge di autonomia (articoli 10 e 11) – e residualmente dal regolamento interno di amministrazione e organizzazione – e integrato nel SIG con la procedura P06.

Tale processo si articola su quattro strumenti:

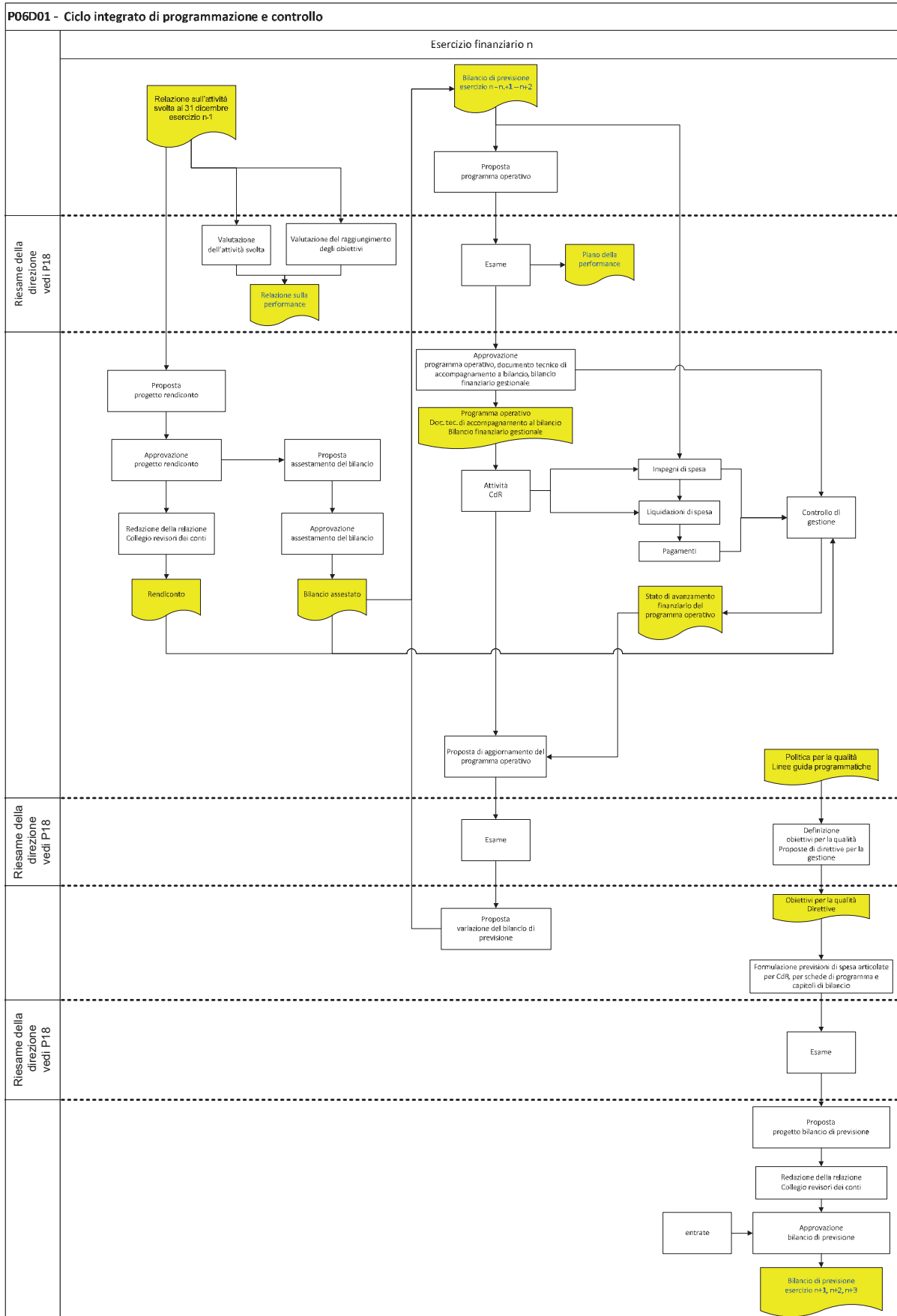
- 1) Linee guida programmatiche per la durata del mandato dell'Ufficio di presidenza;
- 2) Direttive per la gestione;
- 3) Bilancio di previsione finanziario;
- 4) Programma operativo e bilancio gestionale finanziario.

I primi due strumenti costituiscono, con riferimento alla norma ISO, la politica per la qualità e la performance strategica dell'ente.

Fasi, tempi e soggetti della programmazione sono descritti e illustrati, anche con grafici, nella politica per la qualità, a prevenzione della corruzione e la sicurezza e nella P06 (reperibili nella sezione del sito internet del CRV www.consiglioveneto.it dedicata al SIG).

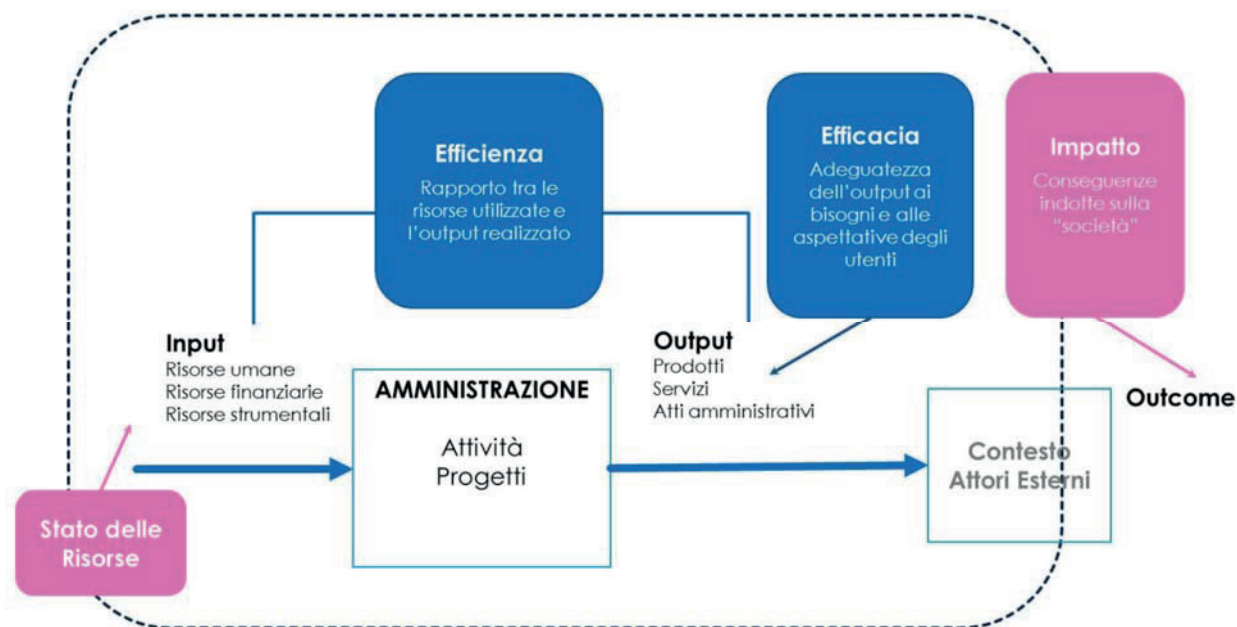
L'attestazione europea di *Effective CAF User* rilasciata al Consiglio regionale del Veneto dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri nel mese di dicembre 2019 comprova che il SIG e il ciclo della performance sono perfettamente integrati e conformi alle buone pratiche per il miglioramento continuo della performance organizzativa nelle pubbliche amministrazioni ispirate al modello di eccellenza EFQM della European Foundation for Quality Management (EFQM) e dal modello Speyer della German University of Administrative Sciences.

2.4.1 Il ciclo integrato della programmazione, performance e controllo



2.4.2 La performance organizzativa

La performance organizzativa è l'elemento centrale del Piano. Essa è l'insieme dei risultati attesi, rappresentati in termini quantitativi con indicatori e target. Il suo perimetro è delineato nella figura seguente:



Fonte: Linee guida sul Piano della performance del DFP

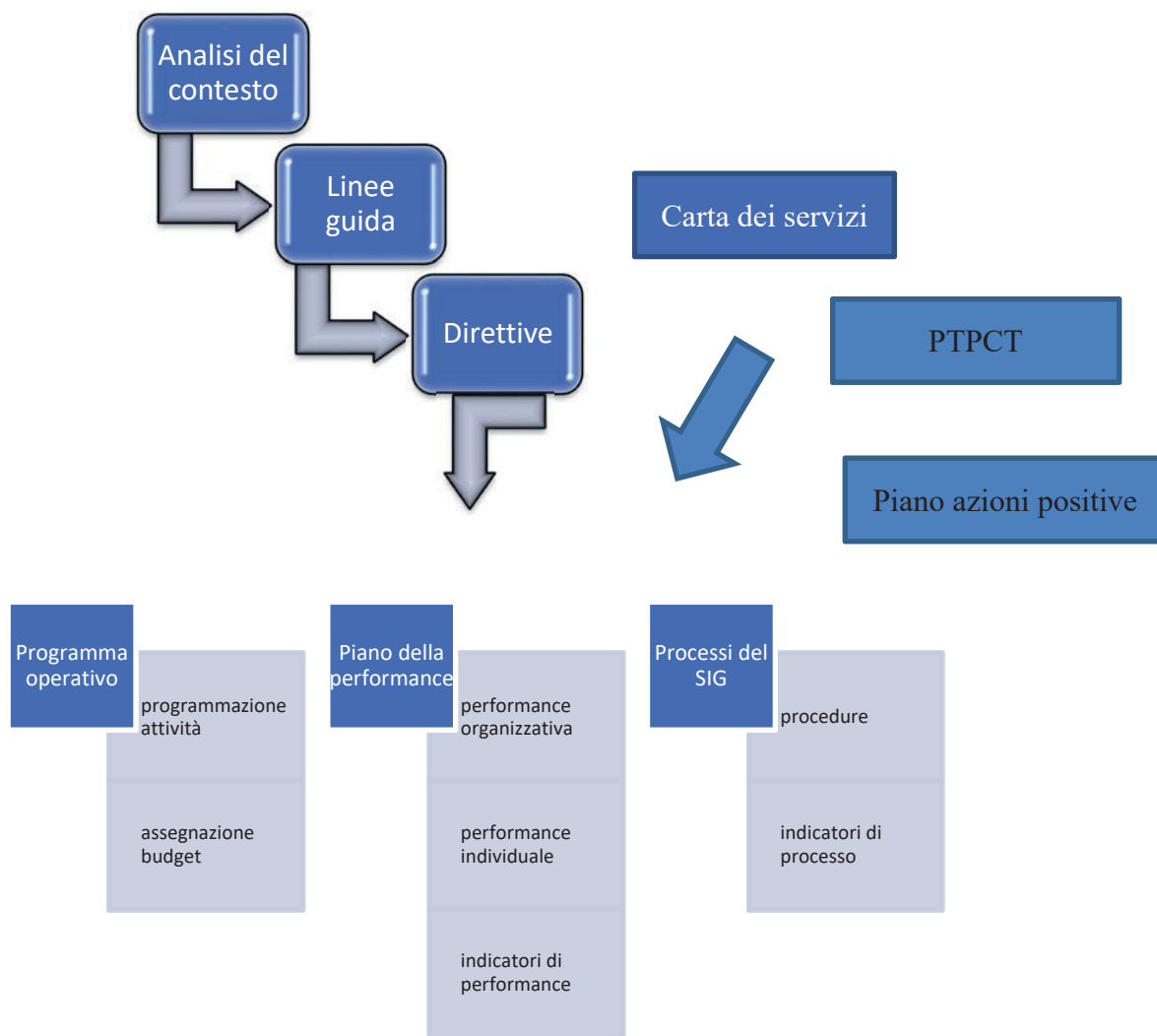
Le performance dell'Amministrazione del CRV nel suo complesso e delle singole strutture che la compongono sono quindi date:

- a) dall'attuazione delle linee guida, delle direttive e del programma operativo;
- b) dalla produzione dei servizi ai clienti interni ed esterni ovvero dalla attuazione della Carta dei servizi;
- c) dalla gestione dei processi normati dal SIG.

Sono misurate mediante:

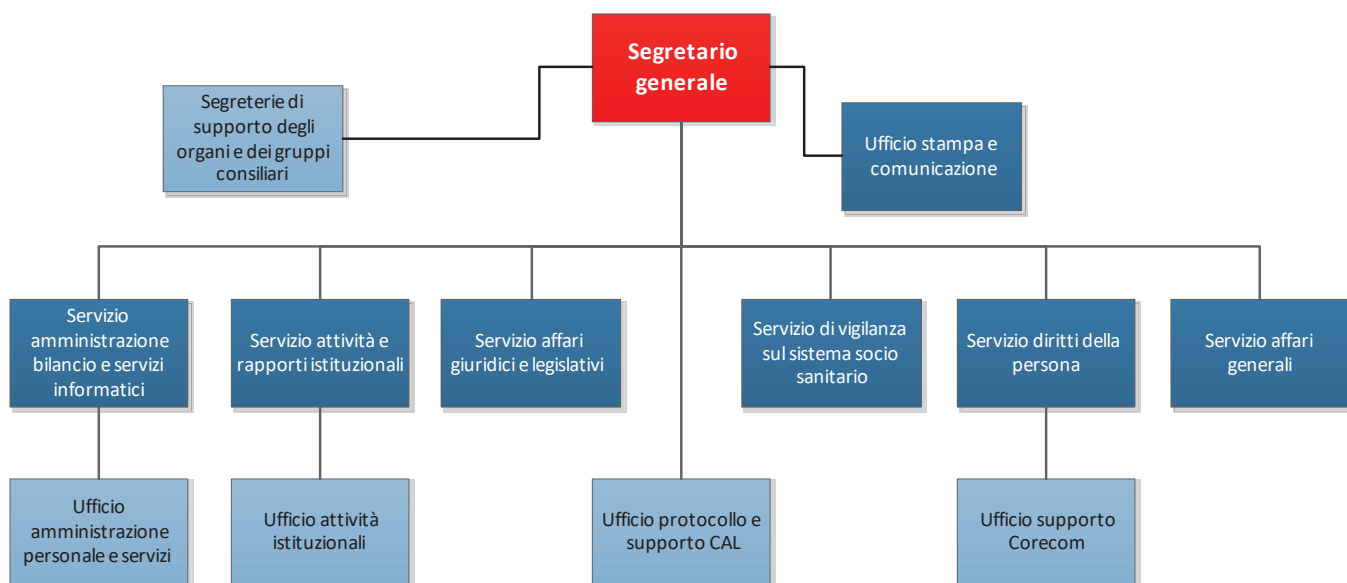
- a) gli indicatori contenuti nelle direttive e nel Piano della performance, complessivamente e per ciascuna struttura;
- b) rilevazioni di customer satisfaction dei clienti interni ed esterni, secondo le modalità previste nel presente Piano e nella procedura di qualità P21;
- c) indicatori di processo definiti nel SIG.

Gli indicatori di risultato individuati per le misure e azioni programmate nel Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT) e nel Piano di azioni positive sono inclusi, con le necessarie specificazioni, negli indicatori del SIG validi ai fini della misurazione e valutazione della performance (obiettivo di performance di cui al par. 4.2.2).



2.5 L'organizzazione e il personale

L'organigramma dell'Amministrazione del CRV è riportato di seguito:



Gli incarichi e le responsabilità delle singole strutture organizzative sono dettagliati nel sito internet del CRV www.consiglio Veneto.it, nella sezione Amministrazione trasparente, sottosezione Organizzazione e sottosezione Performance.

La dotazione di personale è rappresentata nel seguente quadro riassuntivo:

SITUAZIONE AL 01 MARZO 2022

	TOTALE DOTAZIONE ORGANICA (Espr. n. S.0202)	TOTALE PERSONALE DI RUOLO	DOTAZIONE ORGANICA CONSIGLIO (Espr. n. S.0202)	DOTAZIONE ORGANICA ORGANISMI DI GARANZIA (Espr. n. S.0202)	PERSONALE IN SERVIZIO DI RUOLO CONSIGLIO	PERSONALE IN SERVIZIO DI RUOLO ORGANISMI DI GARANZIA	PERSONALE COMANDATO IN UOCTA	PERSONALE IN ASPETTATIVA (SIS. GEN.)	PERSONALE DI RUOLO DEL CONSIGLIO (ESERCIZIO PART. POLITICA)	PERSONALE COMANDATO IN ENTRATA	PERSONALE COMANDATO D.G. IN ENTRATA	POSTI VACANTI CON COMANDATI ENTRATA	POSTI VACANTI Super n. S.0202	TOTALE PERSONALE DI RUOLO SEGRETERIA GENERALE (IN SOSTITUIRE POSTO)
EMERGENTI	14	13	12	2	11	1		1	0		1	-1	-1	13
01	6	6	6	0	6	0			0	0	1	1	0	6
02	37	36	40	0	29	4		1	4	1	1	-1	-1	36
03	64	55	56	0	41	1			7	1	2	-1	-1	46
04	27	23	21	0	18	0	1		1	2	1	-1	-1	21
05	21	18	21	0	16	2			0		1	-1	-1	18
TOTALI	189	151	186	21	121	11	1	2	12	12	9	-1	-1	141

Maggiori informazioni di dettaglio sono consultabili nel sito internet del CRV www.consiglio Veneto.it, nella sezione Amministrazione trasparente, sottosezione Personale.

2.6 Le risorse finanziarie

Le risorse finanziarie gestite dall'amministrazione sono assegnate annualmente dall'Ufficio di presidenza ai titolari dei centri di responsabilità (Segreteria generale e servizi consiliari) con l'approvazione del Programma operativo.

Il quadro sintetico è riportato nella figura seguente mentre maggiori dettagli sono consultabili nel sito internet del CRV www.consiglio Veneto.it, nella sezione Amministrazione trasparente, sottosezione Performance. In particolare, in quest'ultima sono visionabili le schede di progetto che compongono il programma operativo e le relative risorse finanziarie.

PROGRAMMA OPERATIVO INDICE SINTETICO schede gestite e risorse assegnate per centro di responsabilità					
CENTRO DI RESPONSABILITA'	Totale schede PO nel 2022	BUDGET assegnato per il 2022	DI CUI: PER IMPEGNI RE-IMPUNTI ESERCIZIO 2022	BUDGET assegnato per il 2023	BUDGET assegnato per il 2024
SEGRETERIA GENERALE	22	1.016.060,00	-	1.031.060,00	793.560,00
SERVIZIO AFFARI GIURIDICI E LEGISLATIVI	8	95.000,00	25.000,00	70.000,00	70.000,00
SERVIZIO ATTIVITA' E RAPPORTI ISTITUZIONALI	17	1.378.000,00	-	1.468.000,00	1.386.000,00
SERVIZIO AMMINISTRAZIONE BILANCIO E SERVIZI	17	40.289.954,71	987.954,71	39.248.300,00	39.463.600,00
SERVIZIO AFFARI GENERALI	12	6.906.595,02	27.195,02	6.879.400,00	6.513.400,00
SERVIZIO DI VIGILANZA SUL SISTEMA SOCIO SANITARIO	1	-	-	-	-
SERVIZIO DIRITTI DELLA PERSONA	4	965.927,00	44.896,00	921.031,00	921.031,00
TOTALI	81	50.651.536,73	1.085.045,73	49.617.791,00	49.147.591,00
FONDO DI RISERVA		1.065.270,00		1.018.970,00	1.499.170,00
TOTALE		51.716.806,73	1.085.045,73	50.636.761,00	50.646.761,00

3. LA PIANIFICAZIONE TRIENNALE E LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE

L'Ufficio di presidenza approva le linee guida di mandato sulla base dell'analisi del contesto. Annualmente approva le direttive per la gestione con i relativi indicatori, sulla base dei quali i dirigenti titolari dei centri di responsabilità formulano le proposte di programma operativo. L'attuazione delle direttive è garantita attraverso la programmazione delle attività e l'assegnazione delle risorse che avvengono con l'approvazione da parte dell'Ufficio di presidenza del Programma operativo per il triennio di riferimento e con l'assegnazione da parte del Segretario generale, con la validazione dell'OIV, di specifici obiettivi ai dirigenti, secondo le modalità individuate nel sistema di misurazione e valutazione della performance.

L'analisi del contesto e i documenti di pianificazione e programmazione per il triennio 2022-2024 sono consultabili nel sito internet del CRV www.consiglioveneto.it, nella sezione Amministrazione trasparente, sottosezione Performance.

4. OBIETTIVI E INDICATORI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Il D.Lgs. 150/2009 prevede che la performance organizzativa sia composta da obiettivi generali, che sono determinati con eventuali linee guida adottate su base triennale con decreto del Presidente della Repubblica e obiettivi specifici, che sono definiti nel proprio Piano, in coerenza con le priorità politiche espresse e con il quadro di riferimento nel quale l'Amministrazione è chiamata ad agire nel triennio e nell'annualità successiva.

Di seguito vengono individuati gli obiettivi e indicatori specifici di performance organizzativa generale e delle strutture del CRV.

4.1 Obiettivi e indicatori specifici di performance organizzativa generale del CRV

L'obiettivo di performance organizzativa generale dell'Amministrazione del CRV è la customer satisfaction dei servizi interni ed esterni erogati ai clienti, secondo il SIG, rilevata mediante rilevazioni continue e indagini conoscitive di customer satisfaction.

4.1.1 Indicatore unico della performance organizzativa (IUPO)

L'indicatore unico della performance organizzativa generale (IUPO) è composto dall'indicatore soddisfazione cliente interno (ISCI) e dall'indicatore soddisfazione cliente esterno (ISCE), rispettivamente, pesati al 65% e al 35% per dare evidenza del grado di rilevanza relativa:

$$\text{IUPO} = \text{ISCI} \times 65\% + \text{ISCE} \times 35\%$$

La scala di misurazione utilizzata per la rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti prevede sei livelli di giudizio: completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto, completamente insoddisfatto (oltre alla previsione del caso "non so / non utilizzo il servizio").

La misurazione viene effettuata sulla percentuale di clienti soddisfatti (completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto).

Ai fini del grado di raggiungimento dell'obiettivo della customer satisfaction complessiva si considerano i seguenti valori:

Valore atteso peggiore se minore al 70 per cento di giudizi nell'area della soddisfazione: obiettivo non raggiunto.

Valore atteso migliore pari o maggiore all'85 per cento di giudizi nell'area della soddisfazione: obiettivo

completamente raggiunto.

≥ 85% valore migliore; < 70% valore peggiore.

Traduzione in punteggio:

se ≥ 85%, totale dei punti; se ≥ 80% e < 85%, 90% dei punti; se ≥ 75% e < 80%, 70 per cento dei punti; se ≥ 70% e < 75%, 40% dei punti; < 70% 0 punti.

4.1.1.1 Indicatore soddisfazione cliente interno (ISCI)

La soddisfazione dei clienti/utenti interni è rilevata mediante la somministrazione di questionari contenenti domande sui servizi descritti nella Carta dei servizi ai consiglieri regionali.

Tutte le domande hanno lo stesso peso e riguardano un servizio o un aspetto rilevante di una linea di servizio.

I servizi strategici rispetto ai servizi di supporto sono oggetto di più domande per dare evidenza del grado di rilevanza relativa.

La scala di misurazione utilizzata per la rilevazione del grado di soddisfazione prevede livelli di giudizio: completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto, completamente insoddisfatto (oltre alla previsione del caso “non so / non utilizzo il servizio”).

La misurazione viene effettuata sulla percentuale di risposte dei clienti soddisfatti (completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto) sul totale delle risposte fornite, con esclusione di quelle nell’area della insoddisfazione prive di motivazione.

Frequenza di rilevazione: annuale.

Struttura responsabile della rilevazione: unità operativa competente in materia di qualità.

4.1.1.2 Indicatore soddisfazione cliente esterno (ISCE)

L’indicatore soddisfazione cliente/utente esterno (ISCE) è composto a sua volta da tre sub-indicatori, pesati rispettivamente al 30%, al 35% e al 35% in ragione dell’importanza relativa attribuita nella formula di determinazione.

$$ISCE = ISCECI \times 30\% + ISCEPI \times 35\% + ISCECIC \times 35\%$$

La scala di misurazione utilizzata per la rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti esterni prevede sei livelli di giudizio: completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto, molto insoddisfatto, completamente insoddisfatto (oltre alla previsione del caso “non so / non utilizzo il servizio”).

La misurazione viene effettuata sulla percentuale di risposte dei clienti soddisfatti (completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto).

Indicatore soddisfazione cliente esterno cittadino internet (ISCECI)

La soddisfazione del cliente esterno cittadino fruitore dei siti internet è rilevata sia mediante indici che rilevano il gradimento dei siti web istituzionali (a), sia con un indice che rileva il numero di utenti unici delle pagine social istituzionali (b).

L’indicatore di soddisfazione del cliente esterno cittadino fruitore dei siti internet istituzionali sarà calcolato come somma ponderata degli indici di cui al punto a) e dell’indice di cui al punto b), come di seguito specificato:

$\text{ISCECI} = a.i \times 20\% + a.ii \times 20\% + a.iii \times 10\% + b \times 50\%$
--

dove:

a) numero visite, visitatori e pagine visitate nell'anno:

i) visite dei siti: almeno 600.000 = valore indice 65; almeno 700.000 = valore indice = 100;

ii) visitatori dei siti: almeno 275.000 = valore indice = 65; almeno 350.000 = valore indice = 100;

iii) pagine visitate: almeno 1.800.000 = valore indice = 65; almeno 2.400.000 = valore indice = 100;

b) numero utenti unici delle pagine social istituzionali: almeno 400.000,00 = valore indice 65; almeno 600.000,00 = valore indice = 100.

Il valore compreso tra 0 e 100 ottenuto con l'interpolazione lineare con retta non passante per l'origine sarà il valore per ciascuno degli indici i), ii) e iii) da utilizzare nel calcolo dell'ISCECI.

La rilevazione degli indici a) e b) è effettuata da una parte terza con frequenza continua.

Struttura responsabile della rilevazione: per l'indice a) l'Unità operativa organica Sistema informativo e per l'indice b) l'Ufficio stampa e comunicazione.

Indicatore soddisfazione cliente esterno portatore di interessi (ISCEPI)

La soddisfazione del cliente esterno portatore di interesse è rilevata mediante la somministrazione di questionari ai partecipanti alle audizioni presso le commissioni consiliari sui servizi descritti nella Carta dei servizi interessanti tali soggetti (informazioni sull'oggetto dell'audizione, qualità dell'accoglienza, cortesia del personale, servizi logistici, etc), in relazione alla percentuale di risposte dei clienti soddisfatti (completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto).

Frequenza di rilevazione: annuale.

Struttura responsabile della rilevazione: unità di contatto degli utenti portatori di interessi in oggetto.

Indicatore soddisfazione cliente esterno cittadino fruitore di iniziative istituzionali di natura culturale (ISCECIC)

La soddisfazione del cliente esterno cittadino fruitore di iniziative culturali è rilevata mediante la somministrazione di questionari basati sulla qualità specifica dell'iniziativa istituzionale di natura culturale organizzate dal Consiglio (visite guidate, mostre, altri eventi simili) in relazione alla percentuale di risposte dei clienti soddisfatti (completamente soddisfatto, molto soddisfatto, soddisfatto).

Frequenza di rilevazione: annuale.

Struttura responsabile della rilevazione: unità operativa competente in materia di SIG.

4.2 Obiettivi e indicatori specifici di performance organizzativa delle strutture

All'obiettivo e all'indicatore di performance generale del CRV si affiancano gli obiettivi e gli indicatori specifici di performance organizzativa delle singole strutture (Segreteria generale, servizi consiliari, unità di supporto degli organi e dei gruppi consiliari).

Vengono esemplificati nella seguente figura:

SALUTE ORGANIZZATIVA E PROFESSIONALE				
R I S O R S E	Azioni di sviluppo organizzativo e professionale ↓	Azioni di sviluppo del lavoro agile ↓	Azioni formative per soddisfare i fabbisogni di competenze ↓	Azioni di impiego efficiente delle risorse umane ↓
	Piano triennale dei fabbisogni di personale (rinvio)	Piano organizzativo del lavoro agile (rinvio)	Piano triennale per la formazione (rinvio)	Obiettivo "Impiego efficiente delle risorse umane (par. 4.2.1)
RAGGIUNGIMENTO DEI RISULTATI ATTESI NEI PROCESSI E SERVIZI EROGATI				
P R O C E S S I	Indicatori di processo/risultato		Azioni di mitigazione dei rischi Indicatori di efficacia	
	Valutazione partecipativa dei servizi erogati e delle attività istituzionali Indicatori di qualità percepita		Azioni di trattamento delle non conformità, delle osservazioni, dei suggerimenti (opportunità) Indicatori di efficacia	

4.2.1 Impiego efficiente delle risorse umane

Articolato in 4 sub-obiettivi.

4.2.1.1 Sub-obiettivo di puntualità

Percentuale giornate/uomo sul totale giornate/uomo della struttura iniziate, svolte e concluse entro i limiti delle fasce orarie consentite (sia in entrata che in uscita).

Non rilevano i permessi ex legge 104/1992 e i permessi sindacali.

Peso relativo: 20% del peso totale dell'obiettivo.

Misurato esclusivamente sulla base delle timbrature:

valore migliore $\geq 80\%$ giornate/uomo completamente puntuali; valore peggiore $< 70\%$ giornate/uomo completamente puntuali.

Traduzione in punteggio:

se $\geq 80\%$, totale punti; se $\geq 75\%$ e $< 80\%$, 60% dei punti; se $\geq 70\%$ e $< 75\%$, 20% dei punti; se $< 70\%$ 0 punti.

Il conseguimento di questo obiettivo è valutato nell'ambito della performance individuale (componente valutativa "Obiettivo specifico di puntualità") applicando la stessa regola di assegnazione del punteggio descritta in questo paragrafo.

4.2.1.2 Sub-obiettivo di potenziamento delle performance in materia di sicurezza e salute sul lavoro

Percentuale personale in regola con la sorveglianza sanitaria, la formazione obbligatoria in materia di sicurezza e la partecipazione ai ruoli per la gestione delle emergenze.

Peso relativo: 35% del peso totale dell'obiettivo.

Misurato sulla base delle partecipazioni effettive su quelle programmate alla formazione e alla sorveglianza sanitaria e della copertura dei ruoli per la gestione delle emergenze stabiliti per ciascuna struttura. Non si tiene conto delle mancate partecipazioni per giustificati motivi oggettivi attestati dal dirigente/responsabile di assegnazione.

valore migliore $\geq 80\%$ di partecipazione e copertura; valore peggiore $< 70\%$ di partecipazione e copertura.

Traduzione in punteggio:

se $\geq 80\%$, totale punti; se $\geq 70\%$ e $< 80\%$, 50% dei punti; se $< 70\%$, 0 punti.

*4.2.1.3 Sub-obiettivo di efficiente programmazione dei congedi***Percentuale giornate/uomo ferie utilizzate su totale giornate/uomo ferie dovute nell'anno di riferimento.**

Peso relativo: 10% del peso totale dell'obiettivo.

Misurato sulla percentuale di dipendenti che alla fine dell'anno hanno meno di 10 giorni di ferie dell'anno da godere:

valore migliore $\geq 80\%$ dipendenti con meno di 10 giorni di ferie non godute; valore peggiore $< 70\%$ dipendenti con meno di 10 giorni di ferie non godute; con arrotondamento all'unità inferiore.

Traduzione in punteggio:

se $\geq 80\%$, totale punti; se $\geq 70\%$ e $< 80\%$, 50% dei punti; se $< 70\%$, 0 punti.

Per le strutture composte da due dipendenti questo obiettivo è considerato raggiunto se almeno uno dei dipendenti ha meno di 10 giorni di ferie non godute di quelli maturati nell'anno.

*4.2.1.4 Sub-obiettivo di autoproduzione aggiornamento e formazione***Progettazione e realizzazione di moduli formativi (almeno 120 minuti, anche articolati in più giorni) in aula fisica o virtuale, con l'impiego di risorse interne, previa approvazione del progetto da parte del Comitato di direzione di cui all'articolo 22 della l.r. 53/2012.**

Peso relativo: 35% del peso totale dell'obiettivo.

Traduzione in punteggio: fatto totale punti; non fatto 0 punti.

Per le unità di supporto degli organi e dei gruppi consiliari, previa opportuna segnalazione motivata alla Segreteria generale da parte delle stesse, il peso di questo sub-obiettivo può essere assegnato in aumento al sub-obiettivo di potenziamento delle performance in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

4.2.2 Raggiungimento dei risultati attesi nei processi e servizi erogati

Il raggiungimento dell'obiettivo è misurato sulla percentuale di indicatori di processo/risultato, di indagine di customer satisfaction e di indicatori di riduzione del rischio e di efficacia delle azioni correttive e di miglioramento per i quali è stato conseguito il target.

Traduzione in punteggio: se percentuale indicatori raggiunti $\geq 90\%$, totale dei punti; se $\geq 80\%$, 60% dei punti; se $\geq 75\%$, 40% dei punti; se $< 75\%$ 0 punti.

Le componenti di questo obiettivo sono di seguito descritte.

4.2.2.1 Indicatori di processo e di risultato

Nell'ambito del SIG sono definiti con decreto del Segretario generale degli indicatori di processo e di risultato per i processi/servizi consiliari, per i quali sono fissati dei target annuali; i più importanti sono contenuti nella Carta dei servizi approvata dall'Ufficio di presidenza. Vanno inclusi, altresì, gli indicatori di risultato previsti nei vari documenti di programmazione adottati dall'ente, quali il Piano organizzativo per il lavoro agile (POLA) e il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT).

4.2.2.2 Valutazione partecipativa dei servizi erogati e delle attività istituzionali

Customer satisfaction misurata per i servizi erogati dalla struttura, anche su iniziativa dell'OIV, con i tempi e le modalità concertate dalla struttura medesima con l'unità operativa competente in materia di SIG, sulla percentuale di utenti interni e/o esterni soddisfatti. Per ogni indagine di customer satisfaction, il target da conseguire è 85% delle risposte nell'area della soddisfazione (non si tiene conto delle risposte nell'area dell'insoddisfazione non motivate).

Per ogni indagine di customer satisfaction il relativo indicatore di qualità percepita (% di risposte nell'area della soddisfazione) va a sommarsi a quello degli indicatori di cui al punto 4.2.2.1 al fine dell'attribuzione del punteggio previsto per l'obiettivo "Raggiungimento dei risultati attesi nei processi e servizi erogati".

In linea con quanto stabilito dal decreto legislativo n. 150/2009 e dalle linee guida n. 4/2019 emanate dal

Dipartimento della funzione pubblica, nell'ambito del progetto RiformAttiva a cui ha partecipato il CRV è stato elaborato un documento contenente le linee guida per l'implementazione della valutazione partecipativa, che sarà oggetto di sperimentazione al fine di elaborare un modello da allegare al SMVP.

4.2.2.3 Misure di gestione dei rischi a protezione delle performance

Sulla base dell'analisi dei rischi condotta secondo le modalità previste nel SIG vengono approvate dal Comitato di direzione delle azioni di riduzione per quei rischi che presentano un indice di priorità del rischio (IPR) superiore a 40 o un indice di gravità pari a 5. Nell'analisi vengono seguiti i principi base della norma UNI EN ISO 37001, come peraltro suggerito dall'ANAC in materia di valutazione dei rischi corruttivi. Per ogni misura di trattamento del rischio programmata è fissato un indicatore di efficacia e il relativo target, il cui raggiungimento va a sommarsi a quello degli indicatori di cui al punto 4.2.2.1 al fine dell'attribuzione del punteggio previsto per l'obiettivo "Raggiungimento dei risultati attesi nei processi e servizi erogati".

4.2.2.4 Azioni correttive e di miglioramento

Negli audit esterni (condotti dall'ente certificatore del SIG) ed interni possono emergere delle osservazioni e/o delle raccomandazioni, nel peggiore dei casi delle non conformità, che richiedono un trattamento. Possono venire formulati dei suggerimenti per cogliere delle opportunità. Per ogni non conformità/raccomandazione/osservazione/suggerimento viene decisa dal Comitato di direzione un'azione di trattamento e fissato un indicatore di efficacia con il relativo target, il cui raggiungimento va a sommarsi a quello degli indicatori di cui al punto 4.2.2.1 al fine dell'attribuzione del punteggio previsto per l'obiettivo "Raggiungimento dei risultati attesi nei processi e servizi erogati".

5. PERFORMANCE INDIVIDUALE

5.1 Gli obiettivi individuali

Sono assegnati obiettivi ai fini della valutazione della performance individuale secondo le modalità previste dal Sistema di misurazione e valutazione della performance.

6. IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Gli obiettivi e gli indicatori integrano il Sistema di misurazione e valutazione della performance del personale del CRV (SMVP), di cui all'articolo 36 della legge di autonomia:

Art. 36 - Valutazione del personale.

1. Il sistema di misurazione e valutazione della qualità della prestazione lavorativa del personale, la metodologia e le procedure per la valutazione del personale del Consiglio regionale e gli strumenti volti a premiare il merito sulla base degli esiti della valutazione sono disciplinati dal regolamento interno di organizzazione e amministrazione e dagli atti di organizzazione, nel rispetto dei principi stabiliti in materia dalla normativa vigente.

2. La valutazione del personale del Consiglio regionale è effettuata avvalendosi di un organismo indipendente di valutazione, istituito in conformità alla normativa statale in materia.

3. L'Ufficio di presidenza può costituire, d'intesa con la Giunta regionale, un comune organismo indipendente per la valutazione del personale dei rispettivi ruoli o, in alternativa, può costituire un autonomo organismo indipendente per la valutazione del personale del Consiglio regionale, composto da uno o tre soggetti esterni all'amministrazione, dotati di elevata professionalità e di pluriennale esperienza in materia di valutazione con particolare riferimento al settore pubblico.

L'Ufficio di presidenza nomina un OIV che in collaborazione con il Segretario generale e il Servizio amministrazione bilancio e servizi informatici esercita le funzioni di cui all'articolo 14 del D.Lgs. 150/2009.

Oltre alla finalità di premiare il merito, prescritta dalla legge, il SMVP, si propone come obiettivo prioritario la crescita e lo sviluppo delle competenze del personale del CRV, nella consapevolezza che, come

sancito dal comma 1 dell'articolo 14 della legge di autonomia, «il personale in servizio presso organi e strutture del Consiglio regionale rappresenta la risorsa essenziale per l'esercizio delle funzioni istituzionali consiliari, attraverso l'impiego delle peculiari competenze richieste».

Piano Organizzativo del Lavoro Agile 2022-2024

Programmazione del lavoro agile e delle sue modalità di attuazione e sviluppo

PARTE 1

ANALISI DEL CONTESTO, LIVELLO DI ATTUAZIONE E SVILUPPO

ANALISI DEL CONTESTO

La fotografia del livello di attuazione e di sviluppo del lavoro agile presso il Consiglio regionale del Veneto non può prescindere dall'esame del contesto esterno ed interno nel quale questa modalità di resa della prestazione lavorativa si innesta.

E il documento di riferimento non può che essere l'analisi del contesto del Consiglio regionale del Veneto, pubblicata nella sezione Amministrazione trasparente del sito web istituzionale.

Quanto al contesto esterno, il lavoro agile può contribuire al raggiungimento di alcune delle priorità di legislatura declinate nei rispettivi obiettivi strategici per il DEFR 2022-2024, come ad esempio:

Priorità di legislatura	Obiettivo strategico DEFR 2022 -2024
Veneto eccellente	Valorizzare, modernizzare ed efficientare la PA e gli strumenti di programmazione
Veneto attraente	Sviluppare nuove forme di organizzazione del lavoro e nuovi modelli di produzione
Veneto sostenibile	Ridurre i fattori di inquinamento dell'aria e ridurre i fattori che contribuiscono alle emissioni climalteranti

Altrettanto dicasi per i Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda ONU 2030: si tratta di obiettivi di sostenibilità sociale, ambientale ed economica, considerati in termini di impatto presente e futuro, sui quali si misura anche il lavoro agile. Da non dimenticare poi la sostenibilità istituzionale intesa come creazione da parte dei soggetti di governo di valore vale a dire di benessere della comunità: e se il valore pubblico è un obiettivo di performance organizzativa, questo potrà essere raggiunto e potenziato anche con le prestazioni rese in modalità agile.

Per l'analisi del contesto interno del Consiglio regionale del Veneto, si passano in rassegna alcuni indici di salute dell'Amministrazione che ritroviamo considerate nel programma di sviluppo del lavoro agile e che giova qui in breve richiamare:

- *salute organizzativa*, a beneficio della quale il lavoro agile concilia il work life balance, rende più economica e più green la modalità di lavoro e contribuisce ad accrescere il benessere organizzativo;
- *salute digitale*, per la quale è utile abilitare un digital workspace che permetta di lavorare agevolmente ovunque e con qualunque dispositivo e che costituirà uno dei punti di forza della modalità agile di lavoro;
- *salute professionale*, che può essere mantenuta e migliorata grazie al continuo sviluppo delle competenze smart, legate indissolubilmente alla modalità agile di lavoro, non solo per quanto attiene alle competenze digitali, ma anche manageriali, per governare la fase di digitalizzazione dei processi in continuo avanzamento;
- *salute finanziaria*, alla quale può contribuire il lavoro agile quanto alla riduzione dei costi (carta, lavoro straordinario, sedi, ecc.), vista la riduzione del fondo per il funzionamento del Consiglio regionale rispetto ai decenni passati.

Sotto il profilo della *sostenibilità istituzionale* il lavoro agile si inserisce in un contesto caratterizzato, oltre che dalle certificazioni di cui si dirà successivamente, dalla mappatura dei processi (vedi parte 3) con un sistema di indicatori che a loro volta si innestano in un ciclo di gestione della performance consolidato, che attua il flusso PDCA (Plan, Do, Check, Act). Il raggiungimento dei target previsti nel presente Piano rileva per la misurazione e valutazione della performance come previsto appunto nel Piano della performance, così come l'attuazione delle misure del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza. Punto di forza del sistema di indicatori è senz'altro la pluralità di forme di customer satisfaction che testano la soddisfazione del cliente e quindi, indirettamente, il benessere della comunità di riferimento.

LIVELLO DI ATTUAZIONE E SVILUPPO

Nell'ottica del miglioramento continuo che caratterizza il sistema integrato di gestione adottato dal Consiglio regionale e certificato UNI EN ISO 9001:2015 (sono in corso di acquisizione le certificazioni ISO 37001:2016 e ISO 45001:2018) è stata disciplinata con deliberazione dell'Ufficio di presidenza n. 79 del 23 ottobre 2018 e iniziata nel mese di novembre 2018 la sperimentazione del lavoro agile. Nel corso del biennio di sperimentazione sono state attivate 26 posizioni pari al 14% circa dei dipendenti in servizio. Per ciascuna è stato firmato un progetto che individua, tra gli altri elementi, gli indicatori di performance relativi alle attività svolte in modalità agile. La sperimentazione si è conclusa formalmente il 31 dicembre 2020 ma di fatto la modalità ordinaria di lavoro agile è stata sostituita da quella in deroga a partire dall'inizio dello stato di emergenza COVID-19.

Successivamente, con deliberazione dell'Ufficio di presidenza n. 7 del 28 gennaio 2021 è stato approvato il Piano della performance e con esso la relativa sezione dedicata al primo Piano organizzativo del lavoro agile, in conformità a quanto previsto dall'articolo 263 del DL 19 maggio 2020, n. 34.

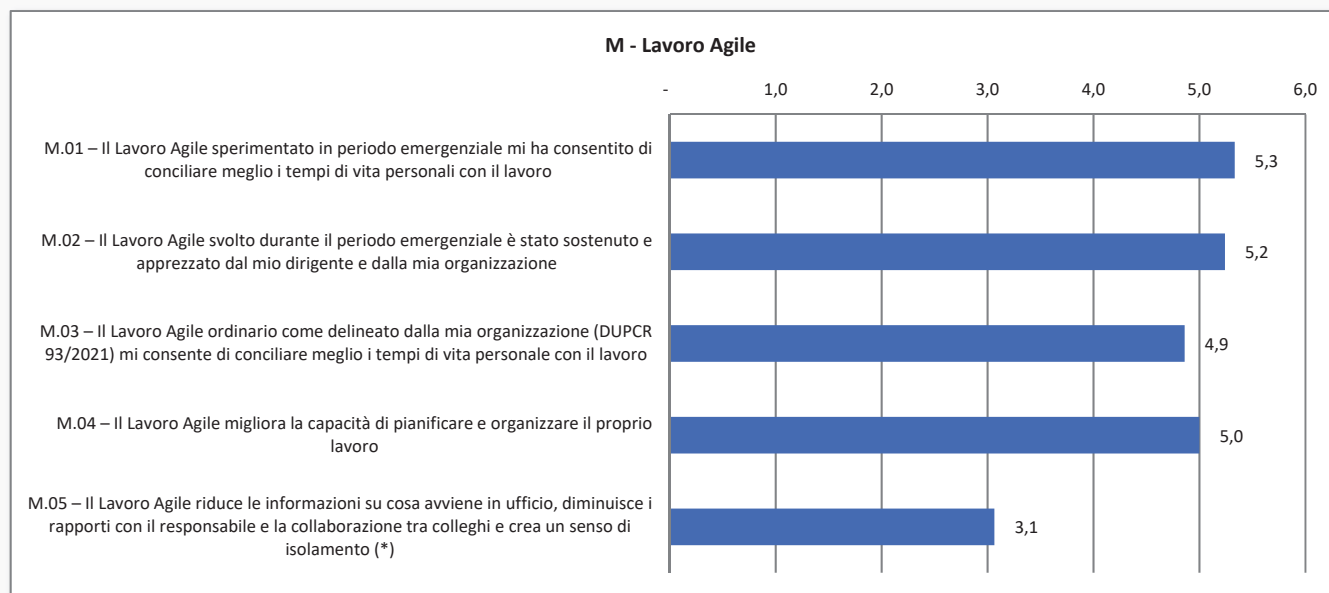
A seguito dell’emanazione del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 23 settembre 2021 e del conseguente decreto del Ministro per la pubblica amministrazione 8 ottobre 2021, la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa è tornata ad essere quella in presenza. Pertanto, con deliberazione dell’Ufficio di presidenza n. 93 del 19 ottobre 2021 è stato aggiornato il Piano organizzativo del lavoro agile sopra richiamato ed è stato approvato il Disciplinare del lavoro agile, a seguito del quale sono stati sottoscritti 124 accordi di lavoro agile (alla data del 31 dicembre 2021), ciascuno dei quali si riferisce ad uno specifico progetto che individua, tra l’altro, gli indicatori di performance monitorati con riferimento alle attività svolte in modalità di lavoro agile e le condizioni e modalità per la verifica dell’adempimento della prestazione lavorativa. Qualora per il monitoraggio della performance delle attività svolte nelle giornate di lavoro agile siano indicati nel progetto di lavoro in modalità agile obiettivi e relativi indicatori non ancora esplicitamente presenti nel sistema di valutazione, i relativi risultati sono oggetto di valutazione da parte del valutatore con riferimento agli ambiti valutativi “contributo alla performance organizzativa” (“presidio del ruolo” nel caso di dirigente) e “valutazione delle competenze”.

Inoltre, nel sistema di valutazione applicato dal 2020 sono oggetto di valutazione competenze sulle quali il lavoro agile può incidere positivamente, quali in particolare l’engagement e la digitalizzazione; competenze e comportamenti abilitanti una organizzazione più competitiva e attrattiva di talenti, più orientata ai risultati. Sono infatti oggetto di valutazione, con esplicitazione dei comportamenti attesi, le competenze raggruppate nel gruppo D2 “Innovazione e creatività” e attinenti il miglioramento dei processi, la promozione del cambiamento, la creatività e le nuove modalità flessibili della prestazione lavorativa legate a tempi, luoghi e strumenti digitali.

Infine, negli accordi individuali di lavoro agile è prevista la partecipazione a monitoraggi periodici mediante la compilazione di appositi questionari sui seguenti argomenti:

- come/se si modifica la relazione tra responsabile e collaboratore/trice in termini di semplicità/difficoltà di comunicazione, chiarezza degli obiettivi, necessità di condivisione;
- efficacia delle modalità di programmazione e controllo dell’attività;
- raggiungimento dei risultati attesi sulle singole attività;
- come/se si modifica la relazione con i colleghi che non sono lavoratori/trici agili;
- come/se si modifica la relazione tra i colleghi lavoratrici/trici agili;
- criticità e opportunità emerse.

Già a novembre 2021 è stata realizzata un'indagine sul benessere organizzativo, i cui risultati complessivi sono pubblicati nella sezione Amministrazione trasparente. L'indagine contemplava un'apposita sezione dedicata al lavoro agile, i cui risultati sono di seguito riportati:



PARTE 2**MODALITA' ATTUATIVE**

Il Consiglio regionale del Veneto intende promuovere il ricorso al lavoro agile attraverso le scelte organizzative di seguito descritte in modo sintetico.

Misure organizzative:

Saranno individuati, anche sulla base dell'esperienza maturata durante la sperimentazione, dei facilitatori per la diffusione e implementazione del lavoro, mediante forme di autoformazione e affiancamento che contribuiscano allo sviluppo della cultura del lavoro per obiettivi e dell'autoorganizzazione.

Percorsi formativi del personale:

È stato avviato il progetto del Dipartimento della funzione pubblica di cui alla piattaforma www.competenzedigitali.gov.it, nonché una collaborazione con ANAI per attività formativa in materia di documenti digitali e archivistica. Nel Piano formativo per il triennio 2022 – 2024 (in corso di adozione) sono previsti interventi formativi mirati per lo sviluppo efficace ed efficiente del lavoro agile il cui contenuto è riportato negli allegati 2 e 3.

Requisiti tecnologici:

Il CRV ha implementato progressivamente la dotazione di pc portatili da assegnare al personale che svolge lavoro in modalità agile, adottando, nel corso del 2021, dapprima su base volontaria per le sole posizioni organizzative, e successivamente per tutti i lavoratori agili, la logica della postazione di lavoro unica: ogni smartworker è dotato di un unico notebook da utilizzare sia per il lavoro agile, sia per il lavoro reso in sede (collegandolo a monitor, tastiera, mouse e docking station).

Sono in fase di potenziamento i sistemi di collaboration quali app e software per la comunicazione da remoto e ambienti in cloud per la gestione, anche condivisa, dei documenti.

Proprio riguardo questo ultimo tema, giova evidenziare che è stato messo a regime il nuovo sistema di gestione documentale Docway che ha consentito la digitalizzazione dei documenti e l'informatizzazione di molti processi.

Scelte logistiche di ridefinizione degli spazi di lavoro:

- Diffusione di postazioni di lavoro dotate di solo tavolo e video da collegare al pc portatile (vedi sopra)
- Allestimento in collaborazione con la Giunta regionale e gli enti regionali di postazioni di lavoro in comune presso le sedi provinciali, utilizzabili su prenotazione anche dal personale del Consiglio regionale.

Documenti allegati

ALLEGATO 1

Mappatura delle attività che non possono essere svolte in modalità di lavoro agile

Il CRV ha elaborato la mappatura delle attività che possono essere svolte in modalità di lavoro agile nella logica di imporre la presenza in sede solo per lo svolgimento di una serie di attività individuate secondo i criteri contenuti nella deliberazione n. 93 del 19 ottobre 2021 e che sono oggetto di aggiornamento continuo in relazione ai cambiamenti organizzativi e tecnologici dell'organizzazione del lavoro che saranno attuati, anche in relazione a quanto programmato nel presente piano.

ALLEGATO 2

Piano formativo per i dirigenti finalizzato a dotarli di nuove competenze digitali, nonché delle competenze necessarie per una diversa organizzazione del lavoro e per modalità di coordinamento indispensabili ad una gestione efficiente del lavoro agile.

Il CRV ha aderito all’iniziativa del Dipartimento della Funzione pubblica in materia di nuove competenze digitali di seguito descritta, alla quale ha consentito di partecipare a tutto il personale:

NUOVE COMPETENZE DIGITALI	
Progetto	<p><u>Syllabus</u></p> <p>Il progetto persegue l’obiettivo di consolidare e promuovere la crescita delle competenze digitali dei dipendenti pubblici a supporto dei processi di innovazione della pubblica amministrazione e, più in generale, del miglioramento della qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese.</p>
Soggetto erogatore	<p>Dipartimento della Funzione pubblica</p> <p>Il Syllabus e la piattaforma per l’assessment e l’erogazione della formazione sono stati realizzati dal Dipartimento della funzione pubblica nell’ambito del progetto “Competenze digitali per la PA” finanziato a valere sul Programma Operativo Nazionale (PON) “Governance e capacità istituzionale” 2014-2020.</p>
Aree di competenza	<p>Le aree di competenza del Syllabus rappresentano le aree tematiche in cui sono raggruppate le competenze digitali considerate chiave per i dipendenti pubblici. Sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> dati, informazioni e documenti informatici; comunicazione e condivisione; servizi on line, trasformazione digitale, sicurezza
Piattaforma	<p>https://www.competenzedigitali.gov.it</p> <p>piattaforma applicativa per l’erogazione di test di autovalutazione, e di successiva verifica a seguito di interventi formativi, per i dipendenti delle PA destinatarie dell’intervento</p>
Assessment delle competenze	<p>Assessment individuale</p> <p>La piattaforma per l’assessment delle competenze digitali individuali consente ai dipendenti delle amministrazioni pubbliche che hanno aderito all’iniziativa di accedere ad un set di domande a risposta multipla di cui una sola corretta. La struttura del Syllabus è di tipo adattivo: in funzione delle risposte fornite dal dipendente, il sistema valuta se presentare le domande del livello superiore o passare ad altra competenza. Al termine della prova di autovalutazione, il sistema indica livello di padronanza raggiunto (<i>nessuno, base, intermedio e avanzato</i>) dal dipendente per ciascuna delle 11 competenze</p>
Catalogo dei corsi	<p>https://www.competenzedigitali.gov.it/il-programma/la-formazione/catalogo-corsi.html</p> <p>Il catalogo della formazione – che sarà progressivamente implementato - prevede moduli formativi mirati su uno specifico livello di padronanza (<i>base, intermedio e avanzato</i>) di una delle 11 Competenze del Syllabus. Si compone variamente di video-lezioni, video pillole, interviste, tutorial, attività e prevede la fruizione di contenuti in apprendimento autonomo.</p>
Periodo di svolgimento	<p>Triennio 2022-2024</p> <p>L’assessment delle competenze è stato completato alla fine del 2021 mentre i corsi saranno seguiti nel primo semestre 2022 e in futuro secondo i contenuti resi disponibili nella piattaforma</p>

In materia di nuove competenze organizzative e di coordinamento per una gestione efficiente del lavoro agile il CRV intende realizzare la seguente attività formativa per i dirigenti e responsabili di struttura:

NUOVE COMPETENZE ORGANIZZATIVE E DI COORDINAMENTO PER IL LAVORO AGILE E IBRIDO	
Progetto	Soft skills per l'efficiente gestione del lavoro agile Il progetto persegue l'obiettivo di promuovere e consolidare una cultura dell'organizzazione agile e orientata all'utente
Soggetto erogatore	Da individuare
Aree di competenza	Le aree di competenza principali sono: cultura orientata al servizio, reengineering dei processi attraverso la transizione al digitale e la co-progettazione team e time management, capacità di programmazione; coordinamento del sistema di relazioni virtuali e da remoto con la rete di soggetti istituzionali interni ed esterni all'organizzazione avvalendosi anche di strumenti di social collaboration (social network istituzionali e community); risk management; performance management con focus sul lavoro agile: monitoraggio della job performance degli smart worker attraverso l'individuazione di idonei indicatori per valutare efficienza ed efficacia delle attività svolte in modalità agile, rilevando altresì eventuali criticità di prestazione; strumenti di verifica dei risultati, degli impatti e degli esiti dello smart working in termini di efficacia ed efficienza, intervenendo laddove necessario con eventuali azioni correttive
Piattaforma	Da individuare
Assessment delle competenze	Assessment personalizzato Partecipazione ad un'attività di profilazione personalizzata delle competenze trasversali del singolo partecipante
Periodo di svolgimento	Triennio 2022-2024 Sviluppo graduale per step nel triennio 2022-2024

ALLEGATO 3

Piano formativo per i dipendenti che comprenda l'aggiornamento delle competenze digitali e nuove soft skills per l'auto-organizzazione del lavoro, per la cooperazione a distanza tra colleghi e per le interazioni a distanza anche con l'utenza.

Il CRV ha aderito all'iniziativa del Dipartimento della Funzione pubblica in materia di nuove competenze digitali descritta nell'allegato 2, alla quale ha consentito di partecipare a tutto il personale.

Per lo sviluppo di nuove soft skills per l'auto-organizzazione del lavoro, per la cooperazione a distanza tra colleghi e per le interazioni a distanza anche con gli utenti saranno realizzate attività formative come di seguito descritto:

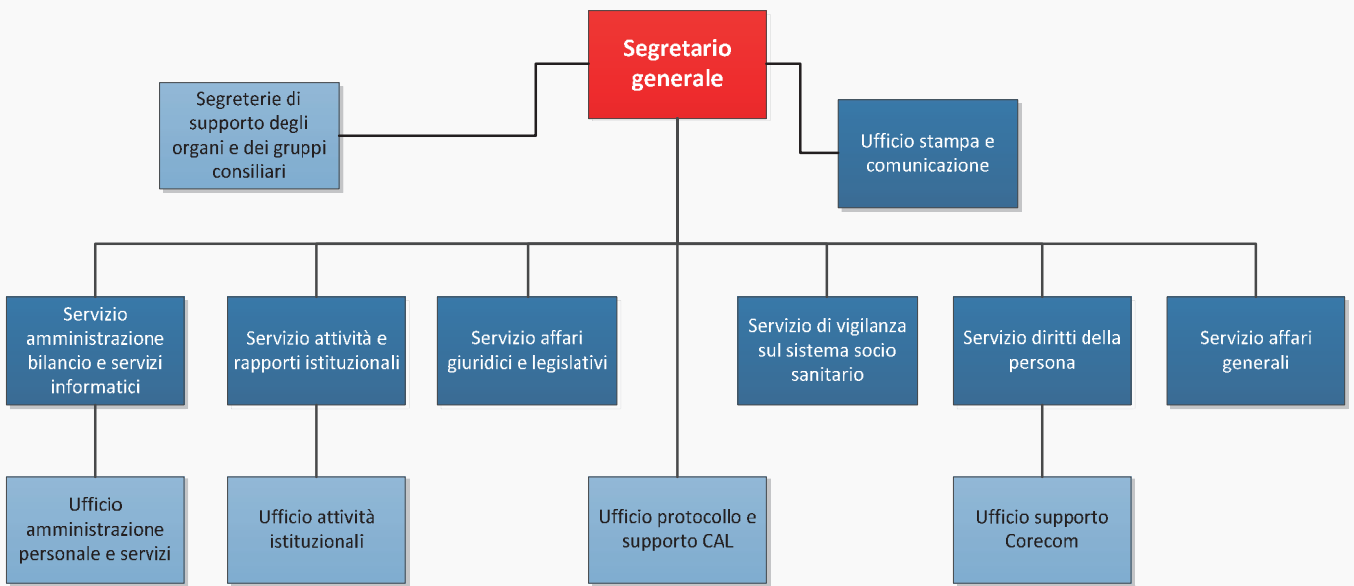
NUOVE SOFT SKILLS PER IL LAVORO AGILE E IBRIDO	
Progetto	Soft skills per il lavoro agile
	Il progetto persegue l'obiettivo di sviluppare nuove soft skills per l'auto-organizzazione del lavoro, per la cooperazione a distanza tra colleghi e per le interazioni a distanza anche con gli utenti
Soggetto erogatore	Da individuare
Aree di competenza	Le aree di competenza principali sono: autonomia; apprendimento continuo; orientamento al risultato; flessibilità; team building; collaborare e comunicare attraverso gli strumenti digitali; tutela della privacy nella gestione dei dati; tecnologie e principi di gestione documentale mediante tecnologia distribuita (blockchain) e applicazione del principio Once Only
Piattaforma	Da individuare
Assessment delle competenze	Assessment
	Eventuale valutazione del grado di possesso di alcune soft skills prima della partecipazione alla formazione
Periodo di svolgimento	Triennio 2022-2024
	Sviluppo graduale per step nel triennio 2022-2024

PARTE 3

SOGGETTI, PROCESSI E STRUMENTI DEL LAVORO AGILE

Dirigenti del CRV:

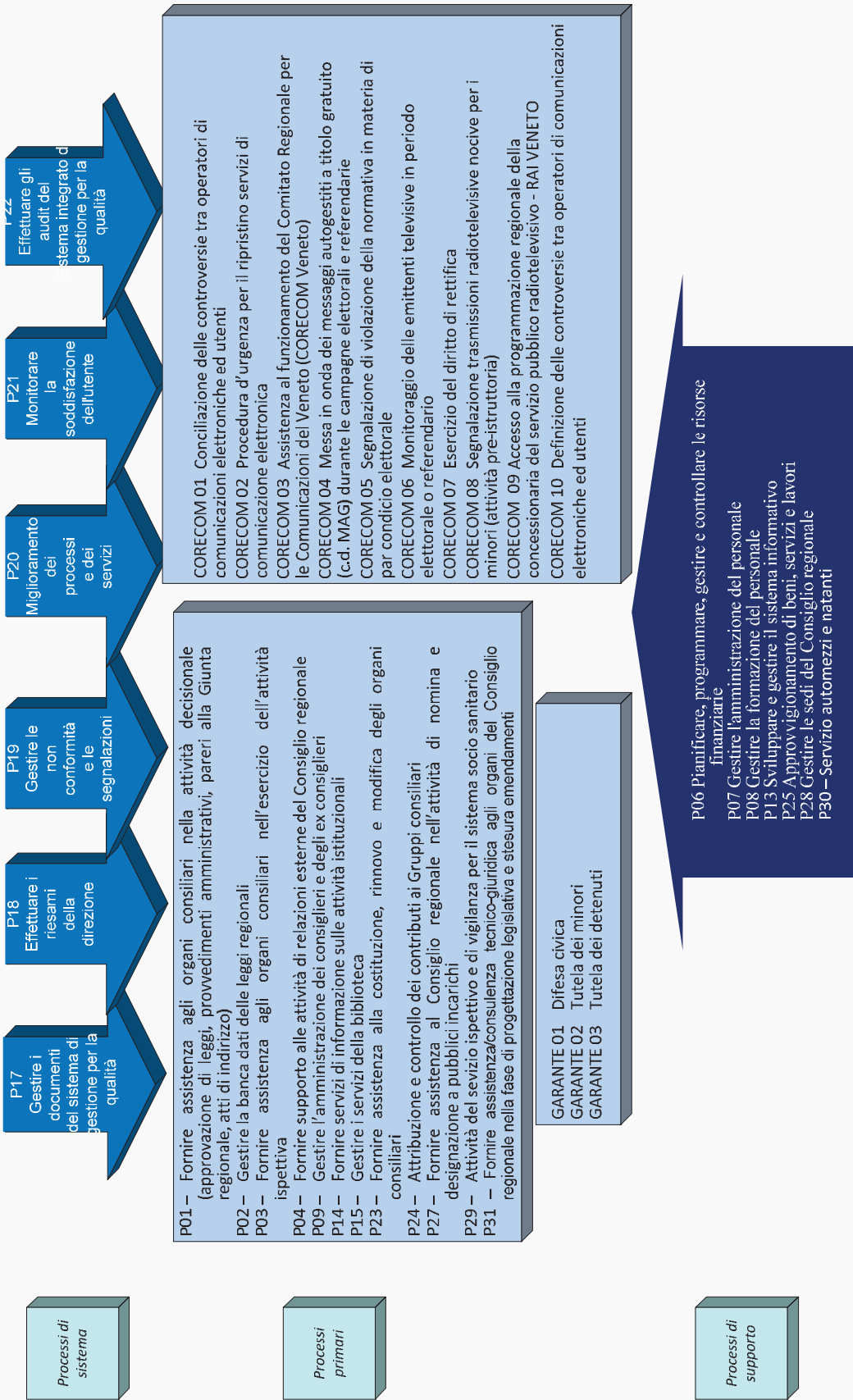
Nell’attuazione del POLA un ruolo chiave svolgono i dirigenti e i responsabili delle unità di supporto degli organi e dei gruppi consiliari che coordinano i processi nei quali è impiegato il personale a loro assegnato, attraverso gli indicatori di processo e di risultato, nonché le procedure e istruzioni operative definiti nell’ambito del Sistema integrato di gestione.



Gli strumenti funzionali all’organizzazione e al monitoraggio del lavoro agile

Nell’ambito del sistema integrato di gestione sopra citato e descritto nella pagina seguente i processi di sistema rappresentano strumenti funzionali all’organizzazione e al monitoraggio del lavoro agile.

Funzionamento del Sistema integrato di gestione per la qualità, la prevenzione della corruzione e per la sicurezza (UNI EN ISO 9001, 37001 e 45001)



Comitato unico di garanzia (CUG):

Collabora con il CRV mediante iniziative di sensibilizzazione al tema della conciliazione dei tempi di lavoro e vita privata funzionali al miglioramento del benessere organizzativo e per una organizzazione del lavoro inclusiva in tutte le occasioni di revisione/aggiornamento delle modalità gestionali ed organizzative del lavoro.

Organismo indipendente di valutazione (OIV):

Presidia il sistema di misurazione e valutazione della performance, misura la performance organizzativa e fornisce un supporto professionale fondamentale per l'adeguatezza metodologica degli indicatori.

Responsabile della Transizione al Digitale (RTD):

Da impulso e coordina le attività e i processi organizzativi necessari alla realizzazione di una amministrazione digitale e all'erogazione di servizi fruibili, utili e di qualità. In particolare, per l'implementazione del lavoro agile collabora con gli altri dirigenti nell'adozione di supporti informatici per il completamento della digitalizzazione di tutti i processi e la erogazione digitale dei servizi rivolti all'utenza esterna.

PARTE 4

PROGRAMMA DI SVILUPPO DEL LAVORO AGILE

L'organizzazione del lavoro in modalità agile all'interno del Consiglio regionale del Veneto risponde alle seguenti finalità:

- a) sperimentare ed introdurre nuove soluzioni organizzative che favoriscano lo sviluppo di una cultura gestionale orientata al lavoro per obiettivi e risultati e, al tempo stesso, orientata ad incrementi di produttività;
- b) razionalizzare e adeguare l'organizzazione del lavoro a seguito dell'introduzione delle nuove tecnologie e reti di comunicazione pubblica, realizzando economie di gestione;
- c) assicurare ai lavoratori la scelta di una diversa modalità di prestazione del lavoro che comunque salvaguardi in modo efficace il sistema di relazioni personali e collettive espressive delle loro legittime aspettative in termini di formazione e crescita professionale, senso di appartenenza e socializzazione, informazione e partecipazione al contesto lavorativo ed alla dinamica dei processi innovatori;
- d) promuovere una mobilità sostenibile tramite la riduzione degli spostamenti casa – lavoro – casa, per la salute dei lavoratori e per l'ambiente.

In prospettiva evolutiva nella tabella contenuta nella pagina successiva è illustrato il percorso di sviluppo programmato, rappresentato mediante una serie di indicatori con i relativi target, per la realizzazione delle finalità sopra descritte.

Il Consiglio regionale del Veneto intende dare la massima diffusione possibile al ricorso alla modalità di lavoro agile, definendo un obiettivo minimo; in presenza di limitazioni dettate dall'organizzazione del lavoro, dalla digitalizzazione dei processi, dalle strumentazioni tecnologiche a disposizione, si dovrà riconoscere priorità ai/alle lavoratori/trici che si trovano in situazioni di svantaggio personale, sociale e familiare o che sono impegnati in attività di volontariato.

I criteri e i relativi punteggi per definire la priorità delle richieste sono i seguenti:

Criterio	Punteggio
1. disabilità psichica e/o fisica del/della dipendente certificata dalla struttura pubblica competente	20 punti
2. assistenza ai parenti o affini entro il terzo grado o conviventi, con handicap accertato ai sensi dell'art. 4 comma 1 della legge n. 104/92	15 punti;
3. assistenza a parenti entro il secondo grado, affini entro il 1° grado e conviventi, in situazione di gravità psicofisica ancorché non accertata ai sensi della legge 104/92, ma certificata da struttura pubblica competente	5 punti
4. figli in età 0/3 anni non compiuti per ciascun figlio	4 punti
5. figli in età 3/6 anni non compiuti per ciascun figlio	3,5 punti
6. figli in età 6/11 anni non compiuti per ciascun figlio	3 punti
7. figli in età 11/15 anni non compiuti per ciascun figlio	2,5 punti
8. figli in età 15/18 anni non compiuti per ciascun figlio	2 punti
9. genitore solo (definizione ai sensi della Legge n. 53/2000: morte o abbandono di un genitore, affidamento del figlio/a con provvedimento formale a un solo genitore, mancato riconoscimento del figlio/a da parte di un genitore)	3 punti
10. distanza tra abitazione e sede di lavoro tra 10 e 20 km	1,5 punti
11. distanza tra abitazione e sede di lavoro tra 20 e 40 km	3 punti
12. distanza tra abitazione e sede di lavoro superiore a 40 km	5 punti
13. motivi di studio finalizzati al conseguimento di un titolo legalmente riconosciuto	2,5 punti
14. impegno in attività di volontariato	1,5 punti

Applicando i criteri sopra elencati e i relativi punteggi, che sono cumulabili, viene formata una graduatoria. A parità di punteggio viene data priorità al lavoratore più anziano di età.

Rispetto al precedente Piano organizzativo del lavoro agile, il percorso di sviluppo programmato non si limita agli indicatori relativi alle condizioni abilitanti e attuative, ma si arricchisce della programmazione con riferimento alle dimensioni di performance organizzativa e impatti. Per alcune di queste, la base line sarà definita nel corso del 2022, appena i dati di riferimento saranno disponibili su range temporale di almeno 6 mesi.

Inoltre proseguirà il percorso di miglioramento delle condizioni abilitanti l'implementazione del lavoro agile come modalità di esecuzione della prestazione attraverso le leve della formazione sulle funzionali competenze digitali e organizzative, dell'evoluzione della strumentazione tecnologica a supporto della digitalizzazione dei processi e servizi.

Fino all'efficace completamento di tale percorso di miglioramento, si ritiene opportuno limitare il numero massimo di giorni in cui il dipendente in un mese può prestare la sua attività in modalità di lavoro agile a sei (riproporzionato in caso di dipendente in part time verticale), così da rispettare anche il criterio della prevalenza della prestazione lavorativa in sede previsto dalle vigenti disposizioni.

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2021	Target 2022	Target 2023	Target 2024	FONTE
CONDIZIONI ABILITANTI DEL LAVORO AGILE	SALUTE ORGANIZZATIVA						
	Presenza di un Coordinamento organizzativo del lavoro agile	Coordinamento organizzativo del lavoro agile	Presente	Presente	Presente	Presente	SIG
	Presenza di un Monitoraggio del lavoro agile	Monitoraggio del lavoro agile	Presente	Presente	Presente	Presente	Progetti individuali di lavoro agile
	Presenza di un sistema di Programmazione per obiettivi (annuali, infra annuali, mensili) e/o per progetti (a termine) e/o per processi (continuativi)	Programmazione per obiettivi e/o per progetti e/o per processi	Presente	Presente	Presente	Presente	Piano della performance e SIG
	SALUTE PROFESSIONALE						
	Sviluppo delle competenze direzionali in materia di lavoro agile	-% dirigenti/posizioni organizzative che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	76%	90%	100%	100%	Report UFSS e fascicoli personali in Urbi Bolp
	Sviluppo delle competenze organizzative specifiche del lavoro agile	-% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno	84%	90%	100%	100%	Report UFSS e fascicoli personali in Urbi Bolp
	Sviluppo delle competenze digitali dei lavoratori agili	-% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali nell'ultimo anno	83%	90%	100%	100%	Report UFSS e fascicoli personali in Urbi Bolp
	SALUTE DIGITALE						
	Incremento delle dotazioni di pc a d'uso dei lavoratori agili	N. PC per lavoro agile	124	138	142	142	Report USI (foglio excel distribuzione postazioni uniche)
	Incremento delle dotazioni di pc a d'uso dei lavoratori agili	% lavoratori agili dotati di dispositivi e traffico dati	100%	100%	100%	100%	Report USI (foglio excel distribuzione postazioni uniche)
	Disponibilità del VPN per i lavoratori agili	Sistema VPN	NO	NO	NO	NO	Disciplinare LA
	Disponibilità di sistemi di collaboration	Sistemi di collaboration (es. documenti in cloud)	SI	SI	SI	SI	Documentazioni messa a regime USI
Incremento degli applicativi consultabili in lavoro agile	% Applicativi consultabili in lavoro agile	96%	100%	100%	100%	Documento di analisi USI	

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2021	Target 2022	Target 2023	Target 2024	FONTE	
ATTUAZIONE LAVORO AGILE	Incremento delle banche dati consultabili in lavoro agile	% Banche dati consultabili in lavoro agile	96%	100%	100%	100%	Documento di analisi USI	
	Incremento processi digitalizzati	% Processi digitalizzati	59%	60%	70%	80%	Analisi processi SIG	
	SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA							
	Congruo finanziamento della formazione in competenze funzionali al lavoro agile	€ Costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	13.070,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	report spesa UFSS	
	Congruo finanziamento in supporti hardware e infrastrutturali digitali funzionali al lavoro agile	€ Investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	125.668,83	120.000,00	45.000,00	45.000,00	Decreti dirigenziali	
	Congruo finanziamento in digitalizzazione di servizi, progetti, processi	€ Investimenti in digitalizzazione di servizi progetti, processi	176.360,00	100.000,00	200.000,00	200.000,00	Consumitivi SGI	
	QUANTITA'							
	Target lavoratori agili	% Lavoratori agili effettivi	57%	63%	65%	65%	Report UPC	
	Conseguimento di un buon livello di effettività degli accordi individuali di lavoro agile	% Giornate lavoro agile	53%	70%	85%	90%	Report UPC su base dati Urbi	
	Conseguimento di un buon livello di soddisfazione sul lavoro agile del personale, in particolare per coloro che hanno carichi di famiglia e/o un lungo tragitto per arrivare alla sede di lavoro avvalendosi di servizi di trasporto non particolarmente efficienti ed efficaci	Livello di soddisfazione sul lavoro agile di dirigenti/posizioni organizzative e dipendenti, articolato per genere, per età, per stato di famiglia, ecc.	70%	80%	80%	80%	Indagine di clima sul benessere organizzativo e monitoraggi periodici con questionari mirati	
ECONOMICITA'								
PERFORMANCE ORGANIZZATIVE	Riduzione dei costi in conseguenza della digitalizzazione dei processi (con conseguente minore esigenza di stampa) e della flessibile distribuzione del lavoro nell'ambito della fascia di attività standard (riflesso economico)	% di riduzione della spesa per approvvigionamento di carta % di riduzione delle ore di lavoro straordinario di cui è richiesto il pagamento o la destinazione in fascia	Base line da definire nel corso del 2022 8.147 ore	5%	5%	5%	Report SAG Report UTEOLP su base dati Urbi	
	Diminuzione delle assenze dal servizio	% di diminuzione complessiva dei giustificativi di assenza per l'intera giornata in proporzione al totale dei giorni lavorabili per tutti i dipendenti in servizio al 31/12 di ciascun anno	8.191 giustificativi	5%	5%	5%	Report UTEOLP su base dati Urbi	
EFFICIENZA								

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2021	Target 2022	Target 2023	Target 2024	FONTE
	Aumento della produttività	Conseguimento dell'indicatore di impiego efficiente delle risorse umane (Piano della performance/PIAO)	on	on	on	on	Relazione sulla performance
	Mantenimento del rispetto degli standard di qualità nell'erogazione dei servizi (qualità erogata)	EFFICACIA Mantenimento del grado di raggiungimento dei target definiti nella Carta dei servizi	on	on	on	on	Relazione sulla performance
	Soddisfazione del cliente interno/esterno (qualità percepita)	Mantenimento del target degli indicatori ISCI e ISCE (Piano della performance)	on	on	on	on	Relazione sulla performance
	IMPATTI ESTERNI						
	Conseguimento di un impatto sociale positivo sugli utenti esterni del CORECOM	% diminuzione numero accessi allo sportello fisico del CORECOM	Base line da definire nel corso del 2022		10%	20%	Report UCorecom
	Conseguimento di un impatto sociale positivo sui lavoratori agili	% riduzione ore per commuting casa-lavoro e viceversa dei lavoratori agili	8.382 ore	2%	2%	2%	Indagini per PSCL
		% miglioramento di work life balance dei lavoratori agili	2%	4%	5%	6%	Monitoraggi periodici con questionari mirati
	Conseguimento di un impatto ambientale positivo sulla collettività	Diminuzione emissioni di sostanze inquinanti e climalteranti (km/anno non percorsi)	72.864 km	on	on	on	Indagini per PSCL
	Conseguimento di un impatto economico positivo sui lavoratori agili	Diminuzione costi per riduzione commuting casa-lavoro e viceversa (km/anno non percorsi)	72.864 km	on	on	on	Indagini per PSCL
	IMPATTI INTERNI						
	Miglioramento della salute organizzativa del CRV	% di target raggiunti	100%	100%	100%	100%	Relazione sulla performance
	Miglioramento della salute professionale del CRV	% di target raggiunti	67%	85%	90%	100%	Relazione sulla performance
	Miglioramento della salute digitale del CRV	% di target raggiunti	100%	100%	100%	100%	Relazione sulla performance I
	Miglioramento della salute economico -finanziaria del CRV	% di target raggiunti	100%	100%	100%	100%	Relazione sulla performance

Note di lettura sui target degli indicatori del programma di sviluppo: Tutti i target percentuali degli indicatori di impatto esterno sono rapportati alla baseline costituita dal dato del 2021. Per gli indicatori il cui andamento è collegato in misura rilevante alla numerosità dei lavoratori agili, considerato che l'accesso a questa modalità di prestazione dell'attività lavorativa è già fortemente diffuso non si ritiene realistico prevedere un ulteriore miglioramento del target nel corso del triennio