



Consiglio regionale del Veneto

Piano della performance 2021-2023

**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. 7 del 28 gennaio 2021

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	9
4.1.1 Indicatore unico della performance organizzativa (IUPO)	9
4.1.1.1 Indicatore soddisfazione cliente interno (ISCI).....	9
4.1.1.2 Indicatore soddisfazione cliente esterno (ISCE)	10
4.2 Obiettivi e indicatori specifici di performance organizzativa delle strutture	11
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.....	11
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 Raggiungimento dei risultati attesi nei singoli processi/servizi di cui è responsabile la struttura.....	12
4.2.2.2 Valutazione partecipativa dei servizi erogati e delle attività istituzionali	12
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 2021-2023	14

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 SGQ dedicata a “Pianificare, gestire e controllare le risorse finanziarie”
SGQ	sistema di gestione per la qualità
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 del sito internet del CRV www.consiglioveneto.it dedicata alla Performance nella sezione Amministrazione trasparente.

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 in materia – e integrato nel SGQ con la procedura P06.

Tale processo si articola su quattro strumenti:

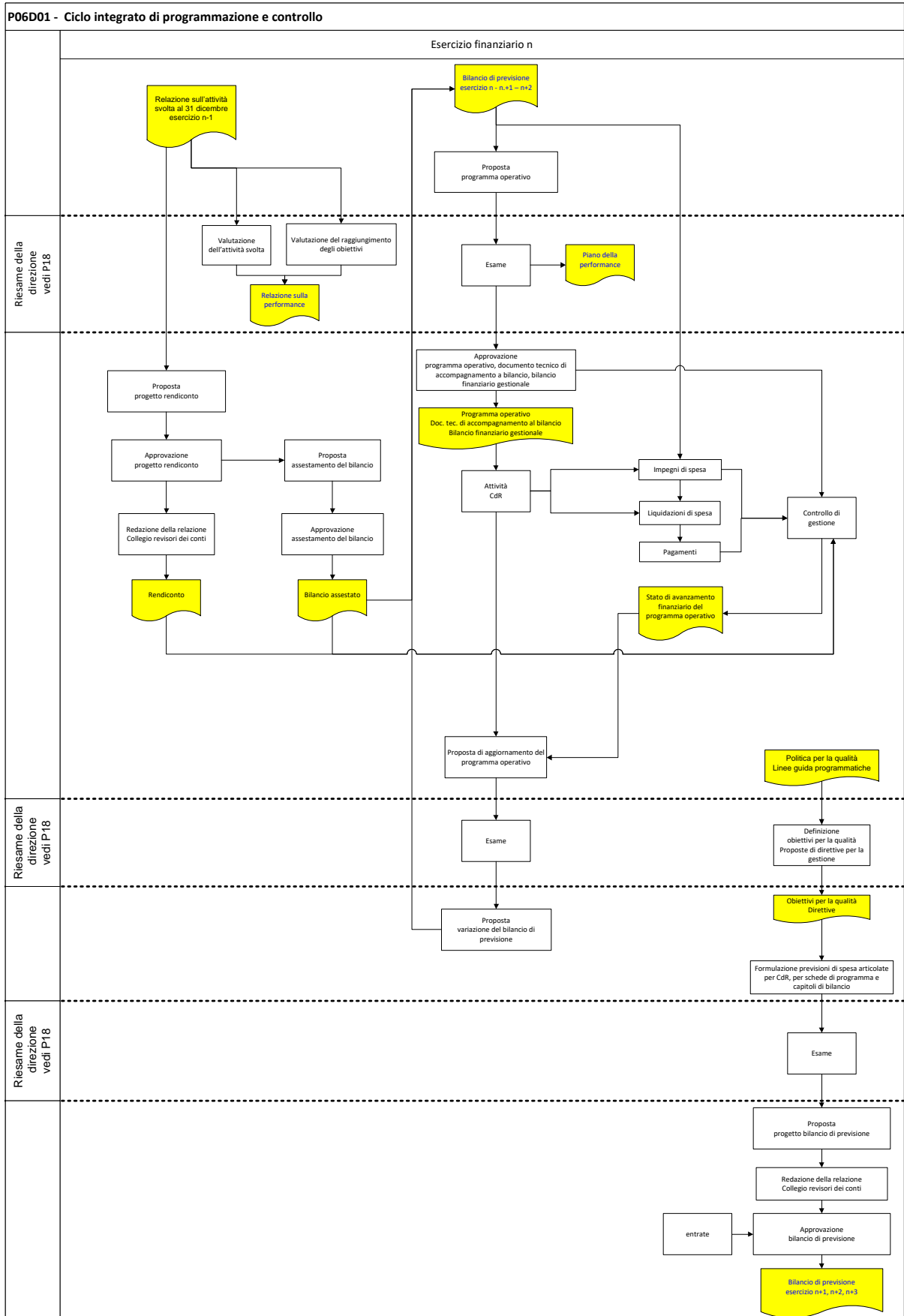
- 1) Linee guida programmatiche per la durata del mandato dell'Ufficio di presidenza;
- 2) Direttive per la gestione;
- 3) Bilancio di previsione finanziario;
- 4) Programma operativo e bilancio gestionale finanziario.

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 della qualità e nella P06 (reperibili nella sezione del sito internet del CRV www.consiglioveneto.it dedicata al SGQ).

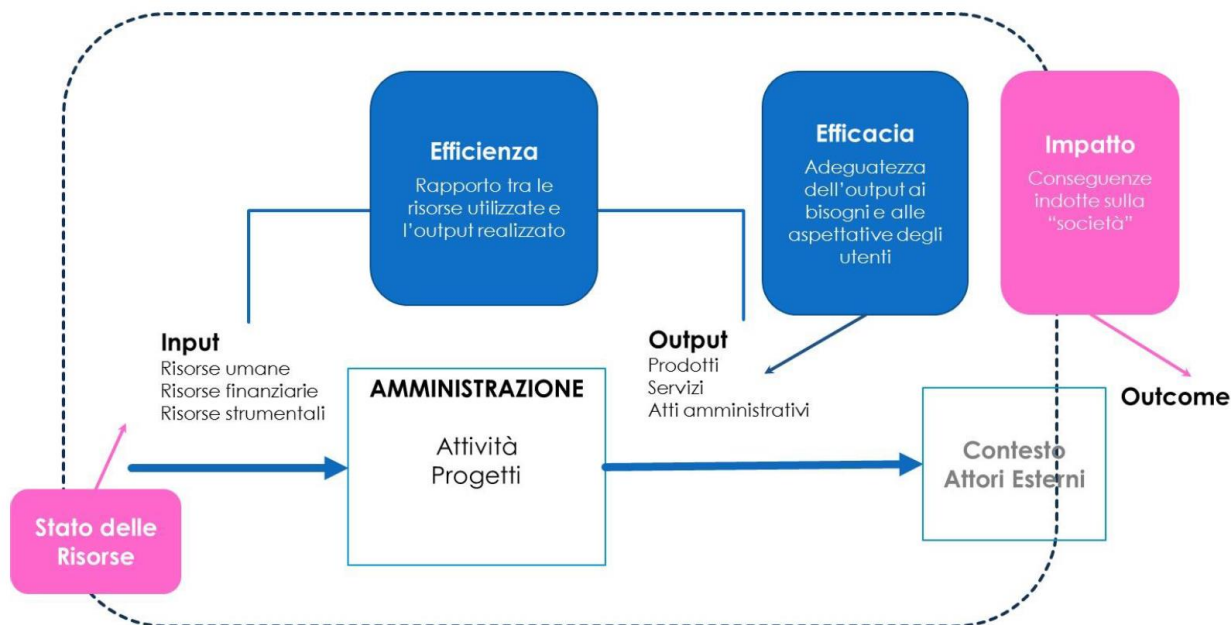
L'attestazione europea di *Effective CAF User* rilasciata al Consiglio regionale del Veneto dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri nel mese di dicembre 2019 comprova che il SGQ e il ciclo della performance sono perfettamente integrati e conformi alle buone 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

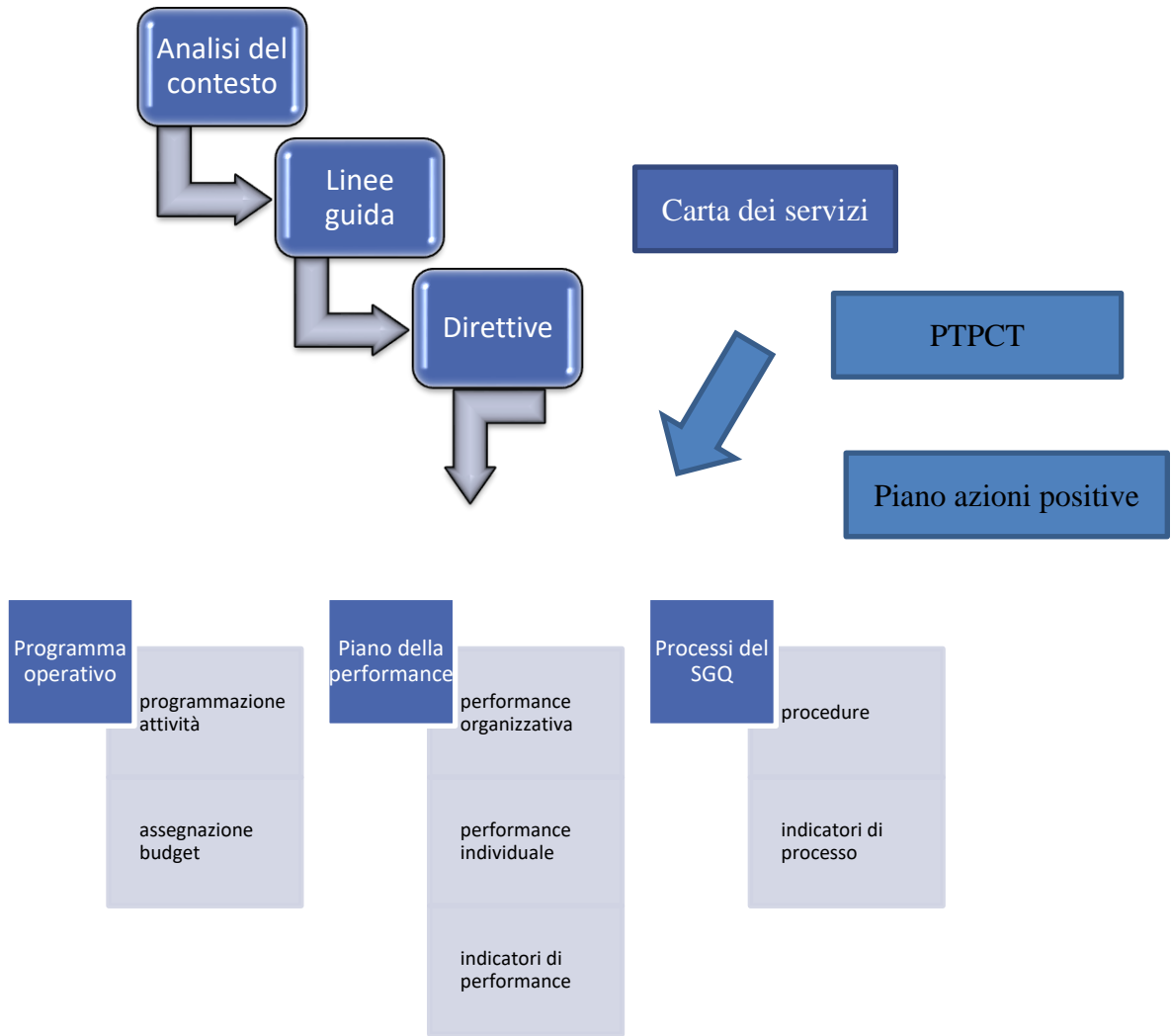
Le performance dell'Amministrazione del CRV nel suo complesso e delle singole strutture che la compongono sono quindi date:

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

Sono misurate mediante:

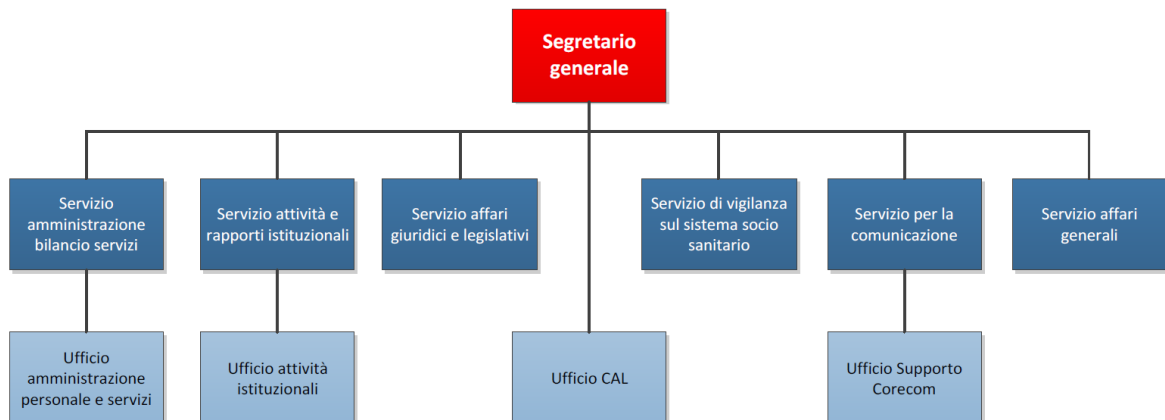
- gli indicatori contenuti nelle direttive e nel Piano della performance, complessivamente e per ciascuna struttura;
- rilevazioni di customer satisfaction dei clienti interni ed esterni, secondo le modalità previste nel presente Piano e nella procedura di qualità P21;
- indicatori di processo definiti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

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 SGQ 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.consiglioveneto.it, nella sezione Amministrazione trasparente, sottosezione Organizzazione e sottosezione Performance.

La dotazione di personale al 1° gennaio 2021 è rappresentata nel seguente quadro riassuntivo:

	TOTALE DOTAZIONE ORGANICA Dupcr n.21/2019	TOTALE PERSONALE DI RUOLO	DOTAZIONE ORGANICA CONSIGLIO Dupcr n.21/2019	DOTAZIONE ORGANICA ORGANISMI DI GARANZIA Dupcr n.21/2019	PERSONALE IN SERVIZIO DI RUOLO CONSIGLIO	PERSONALE IN SERVIZIO DI RUOLO ORGANISMI DI GARANZIA	PERSONALE COMANDATO IN USCITA	PERSONALE IN ASPETTATIVA/ SEGR. GEN.	PERSONALE DI RUOLO DEL CONSIGLIO ASSEGNATO PARTE POLITICA	PERSONALE COMANDATO IN ENTRATA	PERSONALE COMANDATO O.G. IN ENTRATA	POSTI VACANTI CON COMANDATI ENTRATA	POSTI VACANTI Dupcr 63/2018	TOTALE PERSONALE DI RUOLO SEGRETERIA GENERALE (NO SEGRETERIE POLITICHE)
DIRIGENTI	14	13	12	2	11	1		1	0		1	-1	-1	13
D3	9	6	8	1	6	0			0	2	1	0	-3	6
D1	46	37	39	7	27	4	1	1	4	4	2	-9	-9	33
C1	62	52	56	6	42	5			5	2	2	-11	-10	47
B3	28	24	26	2	20	2	1		1	3	1	-2	-4	23
B1	19	18	18	1	16	2			0		1	0	-1	18
TOTALI	178	150	159	19	122	14	2	2	10	11	8	-23	-28	140

Maggiori informazioni di dettaglio sono consultabili nel sito internet del CRV www.consiglioveneto.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.consiglioveneto.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 2021	BUDGET assegnato per il 2021	BUDGET assegnato per il 2022	BUDGET assegnato per il 2023
SEGRETERIA GENERALE	17	783.060,00	783.060,00	783.060,00
SERVIZIO AFFARI GIURIDICI E LEGISLATIVI	8	70.000,00	70.000,00	70.000,00
SERVIZIO ATTIVITA' E RAPPORTI ISTITUZIONALI	16	1.067.500,00	1.102.500,00	1.112.500,00
SERVIZIO AMMINISTRAZIONE BILANCIO E SERVIZI	10	35.251.290,00	35.041.700,00	34.776.700,00
SERVIZIO AFFARI GENERALI	11	7.495.500,00	7.445.500,00	7.445.500,00
SERVIZIO DI VIGILANZA SUL SISTEMA SOCIO SANITARIO	1	-	-	-
SERVIZIO PER LA COMUNICAZIONE	18	4.974.231,00	4.369.231,00	4.349.231,00
TOTALI	81	49.641.581,00	48.811.991,00	48.536.991,00
FONDO DI RISERVA		860.180,00	1.689.770,00	1.964.770,00
TOTALE		50.501.761,00	50.501.761,00	50.501.761,00

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 con i relativi indicatori, sulla base dei quali i dirigenti titolari dei centri di responsabilità formole 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.

Per il triennio 2021-2023 l'analisi del contesto e i documenti di pianificazione e programmazione 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 SGQ, 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:

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

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 SGQ.

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).

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.

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.

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**

4.2.2.1 *Raggiungimento dei risultati attesi nei singoli processi/servizi di cui è responsabile la struttura.*

Il raggiungimento dell'obiettivo è misurato sulla percentuale di indicatori di processo/risultato per i quali è stato conseguito il target sul totale degli indicatori di processo/risultato individuati nell'ambito del sistema di gestione per la qualità e validi ai fini della misurazione della performance. 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).

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.

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 SGQ, 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 eventuali 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 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 per il corrente anno al fine di elaborare un modello da allegare al SMVP.

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 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 2021-2023

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

PARTE 1

LIVELLO DI ATTUAZIONE E SVILUPPO

Nell’ottica del miglioramento continuo che caratterizza il sistema di gestione adottato dal Consiglio regionale e certificato UNI EN ISO 9001:2015 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.

Tenuto conto di quanto stabilito dalla direttiva del Dipartimento della Funzione pubblica n. 3/2017 in merito alla verifica del’*l’impatto delle misure adottate in termini di benessere organizzativo, organizzazione dell’amministrazione, produttività e risparmi le amministrazioni dovrebbero predisporre un sistema di monitoraggio che consenta di ottenere una valutazione complessiva dei risultati conseguiti in termini di obiettivi raggiunti nel periodo considerato e/o la misurazione della produttività delle attività svolte dai dipendenti, anche sulla base delle informazioni fornite ai dirigenti responsabili dei progetti individuali di lavoro agile* e di quanto proposto per il monitoraggio nel sito www.amministrazioneagile.it gestito dal Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, è stato elaborato e misurato un indicatore complessivo relativi ai risultati ottenuti. Tale indicatore è di seguito descritto: l’indicatore unico di smart working (IUSW) è composto da 16 sub indicatori che rispettivamente misurano:

- a) Percentuale diminuzione tempo di spostamento residenza-sede nelle giornate di SW;
- b) Percentuale miglioramento percezione equilibrio vita – lavoro;
- c) Percentuale potenziale diminuzione inquinamento;
- d) Percentuale diminuzione tasso di assenza annuo;
- e) Percentuale di miglioramento dell'obiettivo specifico di puntualità;

- f) Percentuale di risparmio sui buoni pasto;
- g) Percentuale di risparmio sul lavoro straordinario;
- h) Percentuale dei progetti approvati;
- i) Percentuale giornate di SW richieste;
- j) Percentuale giornate di SW approvate;
- k) Percentuale aumento benessere organizzativo;
- l) Percentuale comportamento "Smart working" (come definito nel dizionario allegato al SMVP) valutato come almeno "adeguato";
- m) Percentuale comportamento "Networking" (come definito nel dizionario allegato al SMVP) valutato come almeno "adeguato";
- n) Percentuale miglioramento indicatori indicati nei progetti di lavoro agile e da questi presidiati;
- o) Percentuale diminuzione infortuni;
- p) Percentuale miglioramento indicatori SGQ indicati nei progetti di lavoro agile e da questi presidiati.

Inoltre, nel nuovo 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 al 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, è stata realizzata un'indagine sugli smart worker dalla quale è emerso che per la totalità dei dipendenti partecipanti il coordinamento e la guida da parte dei responsabili sono state efficaci e il supporto da parte delle strutture (personale, informatica, ecc...) è stato adeguato. Dal punto di vista dirigenziale, la capacità lavorativa di coloro che hanno usufruito dello smart working ha registrato una intensificazione, con un effetto di responsabilizzazione dei collaboratori. È stato inoltre evidenziato come punto di forza il risparmio dei tempi di viaggio e del relativo stress. In prospettiva, ben l'88% dei partecipanti si è dichiarato interessato ad aderire in futuro ad un progetto di lavoro agile.

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:

Il Piano triennale per la formazione 2019-2021, pubblicato in Amministrazione trasparente sottosezione Provvedimenti organi di indirizzo politico, prevede un'attività formativa consistente nella partecipazione al 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, di competenze per prevenire e gestire i conflitti per tutti i dipendenti e formazione in materia di competenze manageriali per i dirigenti.

Requisiti tecnologici:

Il CRV ha implementato nel 2020 la dotazione di pc portatili da assegnare al personale che svolge lavoro in modalità agile. Nel corso del prossimo triennio sarà valutata la capienza di tale dotazione.

Scelte logistiche di ridefinizione degli spazi di lavoro:

- Diffusione di postazioni di lavoro dotate di solo tavolo e video da collegare al pc portatile
- 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 solo per lo svolgimento di una serie di attività individuate secondo i criteri contenuti nella deliberazione n. 79 del 23 ottobre 2018 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

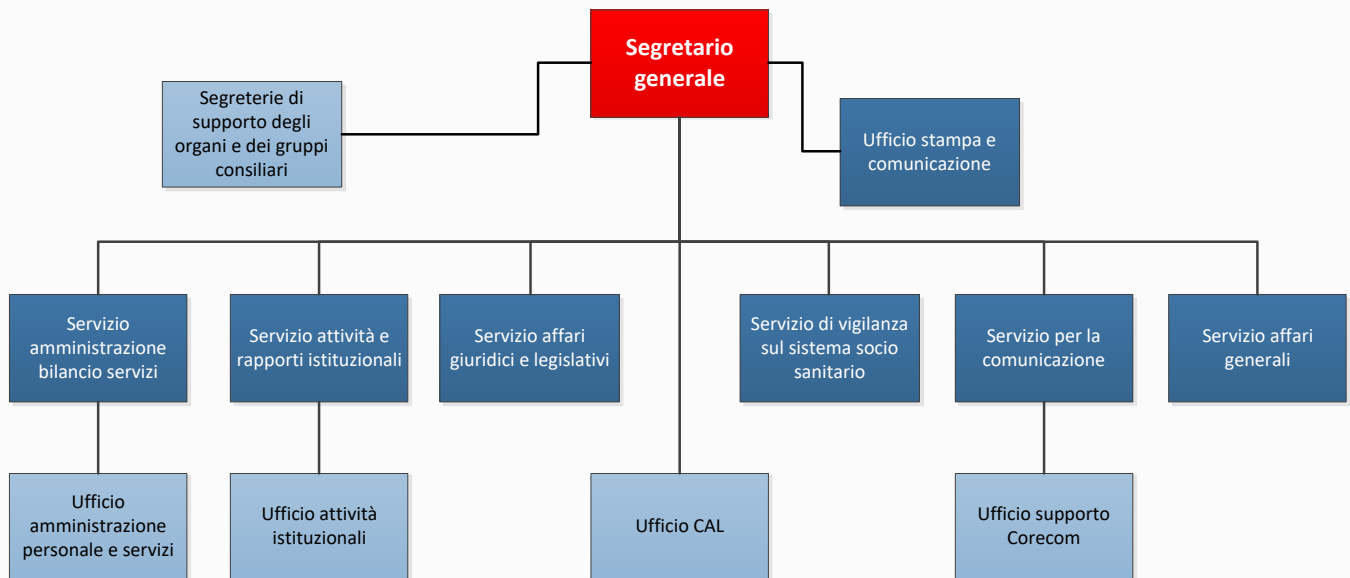
Piano triennale per la formazione

PARTE 3

SOGGETTI, PROCESSI E STRUMENTI DEL LAVORO AGILE

Dirigenti del CRV:

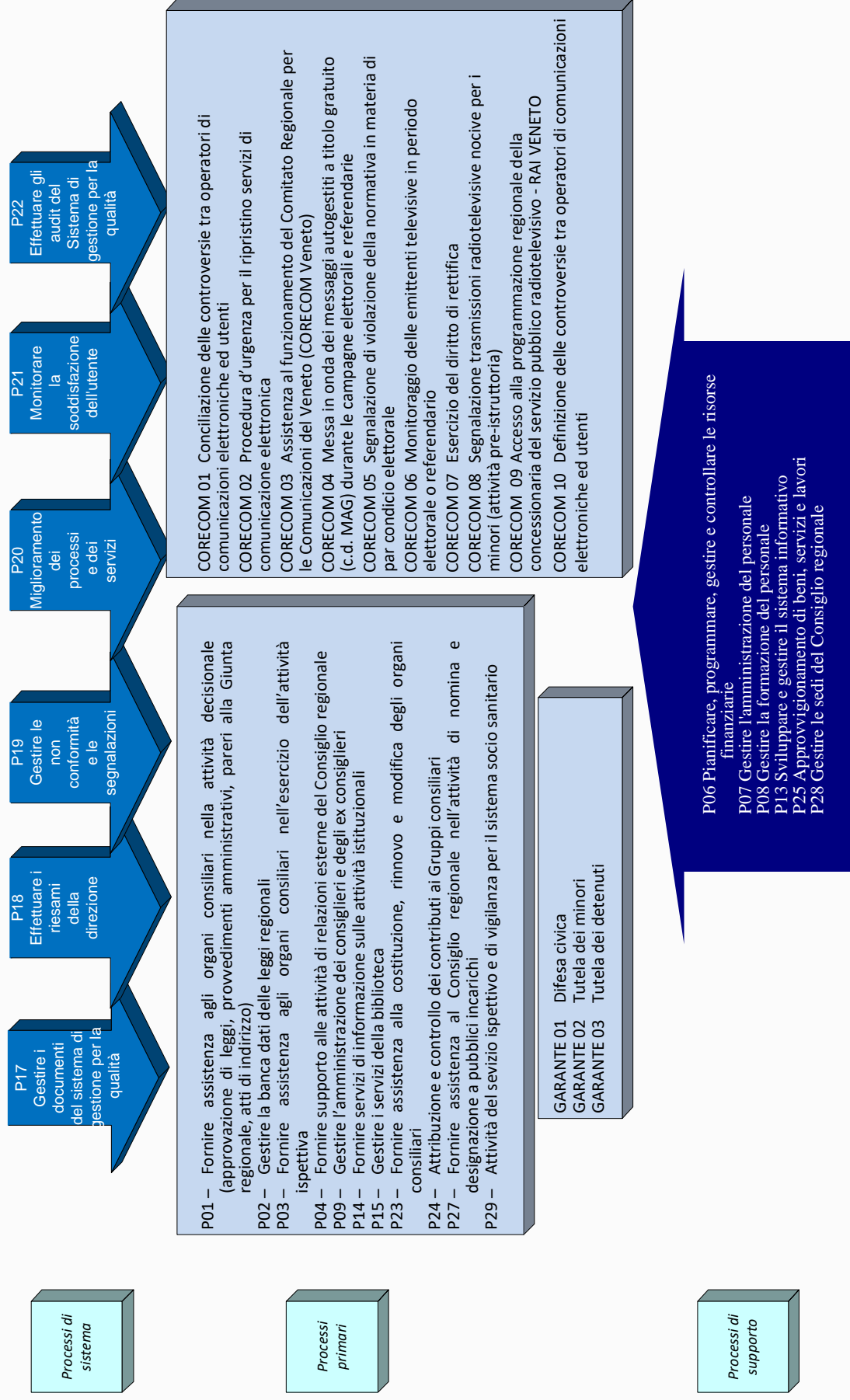
Nell'attuazione del POLA un ruolo chiave svolgono i dirigenti e i responsabili delle unità di supporto degli organi e dei gruppi consiliari che coordinano i processi nei quali è impiegato il personale a loro assegnato, attraverso gli indicatori di processo e di risultato, nonché le procedure e istruzioni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



gli strumenti funzionali all'organizzazione e al monitoraggio del lavoro agile

Nell'ambito del sistema 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 di gestione per la qualità (UNI EN ISO 9001)



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

In prospettiva evolutiva nella tabella contenuta nella pagina successiva è rappresentato il percorso di sviluppo programmato mediante una serie di indicatori con i relativi target.

Innanzitutto, tenuto conto che la crisi sanitaria ha di fatto impedito un efficace monitoraggio degli impatti sui diversi ambiti interessati del lavoro agile svolto in modalità ordinaria durante la sperimentazione, che solo alla fine dello stato di emergenza per ora prevista per il 30 aprile 2021 sarà possibile ripartire con tale modalità, si ritiene necessario limitare il percorso di sviluppo programmato agli indicatori relativi alle condizioni abilitanti e attuative rinviando agli aggiornamenti del Piano per il prossimo biennio l'arricchimento della programmazione con riferimento alle dimensioni di performance organizzativa e impatti, alla luce di quando emergerà nella prima fase di sviluppo, come del resto contemplato come possibile anche dalle linee guida del Dipartimento della Funzione pubblica.

Pertanto, proprio in ragione della prosecuzione, ci auguriamo per pochi mesi, dell'emergenza sanitaria la stipulazione ed esecuzione di accordi individuali di lavoro agile avverrà solo per una parte dell'anno per cui si ritiene che il raggiungimento dell'obiettivo stabilito dalla legge n. 124/2015, come aggiornata con il decreto legge 34/2020, è programmato per il biennio 2022-2023.

In ogni caso, nel corso del corrente anno proseguirà il percorso di miglioramento, iniziato durante la citata sperimentazione, 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.

Piano della performance 2021-2023 – sezione POLA

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2020 (baseline)	FASE DI AVVIO Target 2021	FASE DI SVILUPPO INTERMEDIO Target 2022	FASE DI SVILUPPO AVANZATO Target 2023	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	
	Presenza di un Monitoraggio del lavoro agile	Monitoraggio del lavoro agile	Presente	Presente	Presente	Presente	
	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	
	Sviluppo delle competenze direzionali in materia di lavoro agile	<i>-% dirigenti/posizioni organizzative che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno</i>	75%	90%	100%	100%	
	Sviluppo delle competenze organizzative specifiche del lavoro agile	<i>-% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno</i>	0%	50%	100%	100%	
	Sviluppo delle competenze digitali dei lavoratori agili	<i>-% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali nell'ultimo anno</i>	0%	50%	100%	100%	
	SALUTE PROFESSIONALE						
	SALUTE DIGITALE						
	Incremento delle dotazioni di pc a d'uso dei lavoratori agili	N. PC per lavoro agile	23	75	115	130	
Incremento delle dotazioni di pc a d'uso dei lavoratori agili	% lavoratori agili dotati di dispositivi e traffico dati	90%	93%	95%	95%		
Disponibilità del VPN per i lavoratori agili	Sistema VPN	SI	SI	SI	SI		
Disponibilità di sistemi di collaboration	Sistemi di collaboration (es. documenti in cloud)	SI	SI	SI	SI		
Incremento degli applicativi consultabili in lavoro agile	% Applicativi consultabili in lavoro agile	80%	90%	100%	100%		
Incremento delle banche dati consultabili in lavoro agile	% Banche dati consultabili in lavoro agile	80%	90%	100%	100%		
Incremento processi digitalizzati	% Processi digitalizzati	40%	50%	60%	70%		
SALUTE ECONOMICO-FINANZIARIA							
Congruo finanziamento della formazione in competenze funzionali al lavoro agile	€ Costi per formazione competenze funzionali al lavoro agile	3.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	
Congruo finanziamento in supporti hardware e infrastrutturali digitali funzionali al lavoro agile	€ Investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	100.000,00	180.000,00	180.000,00	150.000,00	120.000,00	
Congruo finanziamento in digitalizzazione di servizi, progetti, processi	€ Investimenti in digitalizzazione di servizi, progetti, processi	120.000,00	360.000,00	180.000,00	180.000,00	120.000,00	
NOTE							

DIMENSIONI	OBIETTIVI	INDICATORI	STATO 2020 (baseline)	FASE DI AVVIO Target 2021	FASE DI SVILUPPO INTERMEDIO Target 2022	FASE DI SVILUPPO AVANZATO Target 2023	FONTE	
ATTUAZIONE LAVORO AGILE	Raggiungimento del target definito dalla L. 81/2017 Conseguimento di un buon livello di effettività degli accordi individuali di lavoro agile	QUANTITA' % lavoratori agili effettivi	14%	40%	60%	60%		
		% Giornate lavoro agile	68%	80%	85%	90%		
	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	QUALITA' 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%	80%	
NOTE								

ALLEGATO 3

Esiti monitoraggio sperimentazione lavoro agile