



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Formazione Maggioli

Corso on line Valore PA INPS di 1° livello (bando 2020)

Gestione del cambiamento e sviluppo personale

Maggio-Giugno 2021

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa: linee guida

Martedì 25 maggio 2021, ore 9.00-13.00 e 14.00-18.00

Docente:

Luca Mazzara

Professore Associato e Docente di Economia delle Aziende e delle Amministrazioni Pubbliche.

Direttore del Master in City Management presso l'Alma Mater Studiorum,

Università di Bologna, Dipartimento di Scienze Aziendali e Presidente del Campus di Forlì

La performance organizzativa: cosa misurare e come?

Performance organizzativa - Riferimenti normativi

- DLgs 150/2009 - norme di principio per le AA. LL.:
- art. 3 cc. 2 e 4 **“Principi Generali”**
art. 4 **“Ciclo di gestione della performance”**
art. 5 c. 2 **“Obiettivi e Indicatori”**
art. 7 c. 1 **“S.M.I.Va.P organizzativa e individuale”**
- art. 9 c. 1 lett. a), b) e c) e c. 2 lett. a) e b) **“valutazione della performance individuale”**

Performance organizzativa

“Ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti...” (DLgs 150/2009 art. 3 c. 2)

La performance organizzativa (art. 8 DLgs 150/2009)

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

- a) l'**attuazione delle politiche** attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- b) l'**attuazione di piani e programmi**, ovvero la **misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi**, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c) la **rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi** anche attraverso modalità interattive;
- d) la **modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze** professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- e) lo **sviluppo quali/quantitativo delle relazioni con cittadini**, soggetti interessati, utenti e destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- f) l'**efficienza nell'impiego delle risorse**, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'**ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi**;
- g) la **qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati**;
- h) il raggiungimento degli obiettivi di **promozione delle pari opportunità**.

Performance organizzativa: una check list metodologica

a) l'**attuazione delle politiche** attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività

Si parla di **strategia!**

- Sono state espresse nell'ente le linee strategiche d'esercizio?
- Sono state annualizzate le Linee Programmatiche di Mandato?
- Gli obiettivi sono esplicitamente correlati ai programmi/progetti inclusi nel DUP?

Performance organizzativa: una check list metodologica

b) l'attuazione di piani e programmi, la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi

Si parla di **obiettivi**!

- Gli obiettivi sono esplicitamente correlati ai programmi/progetti rispettivamente inclusi nella Sezione **Ses** (obiettivi strategici) e nella Sezione **Seo** (obiettivi operativi) del DUP?
- Gli obiettivi rispondono alle caratteristiche previste all'art. 5 c. 2 DLgs 150/2009, cioè sono S.M.A.R.T.?

Performance organizzativa: una check list metodologica

c) la **rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi**

Si parla di **customer satisfaction!**

- Nell'ente vengono realizzate “sistematiche” indagini di *customer satisfaction*? E con quali frequenze temporali?
- Disponiamo comunque di informazioni sulla soddisfazione del destinatario dei servizi erogati?
- Viene sfruttata la tecnologia digitale disponibile per comunicare in modo biunivoco con i destinatari dei servizi che rendiamo?

Performance organizzativa: una check list metodologica

d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze

Si parla di **miglioramento organizzativo!**

- Vengono esperite programmate e puntuali azioni di miglioramento?
- Sono aggiornate costantemente le competenze dei responsabili apicali e dei rispettivi collaboratori?
- Vi è un costante orientamento della capacità di programmare da parte dei dirigenti/responsabili apicali?

Performance organizzativa: una check list metodologica

- E) lo sviluppo quali/quantitativo delle relazioni con i cittadini
 - Si parla della **comunità locale di riferimento!**
- Viene curata l'informazione a 360°, in modo non burocratico, nei confronti dell'intera Comunità locale?
- Sono rispettati gli obblighi di trasparenza nella *ratio* e nella lettera?

Performance organizzativa: una check list metodologica

f) l'efficienza nell'impiego delle risorse e l'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti

Si parla di **tempo** e **denaro**!

- Vengono previsti obiettivi concreti di compressione di spesa attraverso ricercate misure di **efficienza**? E obiettivi di incremento di entrata attraverso maggiori proventi?
- Vengono inclusi obiettivi concreti di miglioramento o mantenimento dei servizi a risorse calanti?

Performance organizzativa: una check list metodologica

g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati

- Si parla del “**core business**” dell’ente!
- Si conoscono e sono oggetto di valutazione gli aspetti quali-quantitativi dei servizi oggetto di erogazione?
- Vi è nell’ente una tensione finalizzata al monitoraggio della qualità e quantità dei servizi erogati?
- Relativamente ai dati che raccogliamo, si è in grado di disporre di serie storiche almeno “triennali” e vengono utilizzate per comprendere la gestione e migliorarla nel tempo?

Performance organizzativa: una check list metodologica

f) la promozione delle pari opportunità

Si parla di un principio fondamentale e ineludibile!

- Sono previsti nell'ente obiettivi di promozione delle pari opportunità?
- Sono perseguite costantemente all'interno dell'Ente e comunicate periodicamente nei rapporti con la Comunità locale?

Relazione sulla Performance: come deve essere configurata?

- Un documento semplice e strutturato...
- “... che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i **risultati organizzativi e individuali raggiunti** rispetto ai singoli **obiettivi programmati** ed alle **risorse**, con rilevazione degli **eventuali scostamenti**, e il **bilancio di genere realizzato** “ (DLgs 150/2009 art. 10 c. 1 lett. B)

Modello di Relazione sulla performance

- Deve risultare rispettoso dei principi del titolo II e coerente con le indicazioni dell'art. 8 DLgs 150/2009
- Pensato per la sua applicazione e a basso costo applicativo