



**ESTRATTO DAL VERBALE DELLA SEDUTA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
 DELL'AZIENDA IN DATA 28 MARZO 2023**

Il giorno 28 marzo 2023 alle ore 14.38 in Verona, via Enrico Noris 1, presso la Sede Aziendale di Palazzo dei Diamanti, a seguito di convocazione indetta dalla Presidente con nota prot. n. 0006984 del 23 marzo 2023, si riunisce il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Gestione Edifici Comunali (A.G.E.C.).

Presiede l'Avv. ANITA VIVIANI, Presidente.

- OMISSIS -

**OGGETTO: Approvazione Piano delle Performance Anno 2023 - CCNL FF.LL..  
 (Punto n. 3 dell'O.d.g.)**

**Sono presenti i seguenti Consiglieri:**

- Avv. ANITA VIVIANI (Presidente)
- Sig. FRANCO DAL BELLO (Vice Presidente)
- Sig. GIOVANNI FALDUTO (teleconferenza)
- Arch. STEFANIA MARINI
- Sig. DARIO POMARI

**Sono assenti i seguenti Consiglieri:**

-

**Sono presenti:**

- Ing. MARCO PERETTI (Direttore Generale)
- Dott. TOMASO LOVATO (Segretario del Consiglio di Amministrazione)
- Dott.ssa SILVIA BERTOLDI (Responsabile Area Risorse Umane)
- Dott.ssa BARBARA VITAGLIANO (Responsabile Area Ristorazione ed Eventi)

• <b>Area/Sezione Proponente:</b>	Direzione Generale
• <b>Area/Sezione Richiedente:</b>	Direzione Generale
• <b>OGGETTO:</b>	<b>APPROVAZIONE PIANO DELLE PERFORMANCE ANNO 2023 - CCNL FF.LL.</b>
• <b>(Punto n. 3 dell'O.d.g.)</b>	
• <b>Allegati:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. 1 - piano della performance 2023 - Area Ristorazione Eventi - Servizio di refezione scolastica</li> <li>n. 2 - piano della performance 2023 - Area Ristorazione Eventi - Servizio Verona dall'Alto</li> <li>n. 3 - piano della performance 2023 - Area Ristorazione Eventi - Servizi presso impianti sportivi e uffici comunali</li> <li>n. 4 - piano della performance 2023 - Area Ristorazione Eventi - Servizi di custodia e guardiania presso i siti museali</li> </ul>

n. 5 - piano della performance 2023 - personale  
amministrativo con CCNL Funzioni Locali

Illustrano la Responsabile Area Ristorazione Eventi, Dott.ssa BARBARA VITAGLIANO, la Responsabile Area Risorse Umane, Dott.ssa SILVIA BERTOLDI, ed il Direttore Generale, Ing. MARCO PERETTI.

- O M I S S I S -

Il Consiglio di Amministrazione,

richiamato l'art. 8, comma 2, lettere m), o), r) dello Statuto Aziendale;

richiamato il CCNL Funzioni Locali attualmente vigente;

vista la delibera del CdA di AGECE n. 16/2023 (prot. AGECE n. 2163 del 30/01/2023) con la quale il Consiglio ha preso atto del contenuto della Determina del Direttore Generale n. 5/2023 con la quale è stato costituito il Fondo di finanziamento del salario accessorio (art. 79 del CCNL FF.LL. del 16/11/2022) dell'anno 2023 per un importo pari a € 973.136,44;

considerata la delibera del CdA di AGECE n. 117/2022 (prot. AGECE n. 27138 del 07/12/2022) con la quale è stata costituita ai sensi degli articoli 7 e 8 del CCNL FF.LL. 16/11/2022 la Delegazione Trattante di parte pubblica legittimata alla conduzione delle trattative in sede integrativa;

richiamata la delibera del CdA di AGECE n. 127/2022 (prot. AGECE n. 28042 del 21/12/2022) relativa alle direttive rivolte alla Delegazione Trattante per la stipula del contratto collettivo integrativo ed alla presa d'atto del contenuto della Determina del Direttore Generale n. 68/2022 "nomina delegazione trattante di parte pubblica - CCNL Funzioni Locali";

ricordata la delibera del CdA di AGECE n. 60/2021 (prot. AGECE n. 14719 del 11/06/2021) con cui è stato approvato il Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance (SMVP);

richiamato l'art. 3 "Formazione degli obiettivi e risorse - fasi e tempi" del SMVP il quale recita che "previa negoziazione con i responsabili di servizio, entro il 31 dicembre dell'anno antecedente l'annualità cui si riferisce la pianificazione, il Direttore Generale dispone l'adozione del Piano delle Performance relativamente ai servizi in cui operano dipendenti con CCNL Funzioni Locali";

valutata la necessità di definire in tempi rapidi gli obiettivi da assegnare al personale con CCNL Funzioni Locali presenti nei vari servizi aziendali, principalmente nell'Area Ristorazione Eventi, contenuti all'interno del Piano delle Performance;

preso atto dell'informativa effettuata durante la seduta del Consiglio di Amministrazione di AGECE del 07/03/2023 in merito al Piano Performance 2023;



visti gli allegati n. 1 (così come emendato), 2, 3, 4, 5 alla presente, che costituiscono l'insieme degli obiettivi per l'anno 2023;

con il voto consultivo favorevole del Direttore Generale;

con l'astensione del Consigliere, Sig. DARIO POMARI;

con i voti favorevoli dei Consiglieri, Sig. GIOVANNI FALDUTO e Arch. STEFANIA MARINI, del Vice Presidente, Sig. FRANCO DAL BELLO, e della Presidente, Avv. ANITA VIVIANI,

### D E L I B E R A

1. Di approvare il Piano delle Performance anno 2023 ed i relativi allegati n. 1 (così come emendato), 2, 3, 4, 5, richiamati in premessa, che costituiscono l'insieme degli obiettivi per l'anno 2023;
2. Di pubblicare il Piano delle Performance anno 2023 entro 30 giorni dalla sua approvazione, come previsto dall'art. 3 del SMVP;
3. Di precisare che, se necessario, il Piano delle Performance potrà essere rivisto e modificato, seppur in modo non sostanziale;
4. Di incaricare i Dirigenti Responsabili a cui fanno capo i dipendenti AGECE con CCNL Funzioni Locali di informare i diretti interessati riguardo il contenuto del Piano delle Performance di loro competenza, come previsto dal SMVP, anche avvalendosi del contributo dei coordinatori intermedi delle varie strutture.

La presente delibera, il cui testo viene letto ed approvato seduta stante, è dichiarata immediatamente esecutiva.

Alla presente **DELIBERA** viene attribuito il seguente numero: **36/2023**.

PER L'ESECUZIONE	PER CONOSCENZA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• alla Direzione Generale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alla Sezione Risorse Umane</li> <li>• all'Area Ristorazione Eventi</li> <li>• all'Area Patrimonio</li> <li>• al Servizio Ragioneria e Bilancio</li> <li>• all'Area Farmacie</li> <li>• all'Area Cimiteri</li> </ul>

- O M I S S I S -



## **AREA RISTORAZIONE EVENTI**

### **Piano delle Performance 2023**

#### *Servizio di Ristorazione scolastica e servizi ausiliari*

Personale categoria B

#### *Personale con mansione di operatori di cucina e operatori di reparto*

### **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

#### *a) Obiettivi di Struttura (2 obiettivi di miglioramento)*

##### *a ): obiettivo di struttura n.1: Rispetto delle scadenze dei termini per l'invio degli ordini di acquisto di derrate (per il settore cucine) e di prodotti chimici (per settori di reparto)*

Si propone come primo obiettivo "migliorativo", per i lavoratori del Servizio di Ristorazione Scolastica e Servizi Ausiliari con contratto EE.LL con mansioni di operatore di cucina e reparto/guardaroba, il rispetto dei termini, delle scadenze (mensili/settimanali) e dei corretti canali indicati dall'azienda, di effettuazione degli ordini di acquisto suddivisi per le due mansioni:

- Per gli operatori di cucina (mansioni di cucina): rispetto delle scadenze settimanali/mensili e delle modalità richieste, per l'invio degli ordini di forniture derrate e tutto quanto necessario all'operatività della cucina
- Per gli operatori di reparto (mansione di reparto): rispetto delle scadenze settimanali/mensili per l'invio degli ordini di fornitura di prodotti di pulizia e tutto quanto necessario all'operatività di reparto.

L'obiettivo mira a premiare il rispetto da parte di tutti i dipendenti di ogni singola struttura ed assegnati alle due suddette mansioni, delle tempistiche, scadenze e modalità degli ordini che già ad oggi sono obbligatoriamente chiamati ad effettuare al fine di razionalizzare ed efficientare l'organizzazione del servizio, l'operato della struttura amministrativa oltre che i rapporti di fornitura con i relativi fornitori.

Quindi, previo ulteriori aggiornamenti e comunicazioni a tutto il personale in merito alle attuali scadenze già in essere per tali attività, l'obiettivo, per gli operatori operanti con mansione di cucina (cuochi ed aiuto cuochi) di

ciascuna struttura scolastica, verrà raggiunto al 100% se tutti gli ordini di fornitura necessari, e registrati nel periodo dal 01/01 al 30/06/2023 e dal 01/09 al 31/12/2023, risulteranno effettuati nel rispetto delle tempistiche, delle scadenze e delle modalità stabilite.

Analogamente per gli operatori di reparto operanti all'interno di ciascuna struttura scolastica (operatori di reparto/guardarobiere), l'obiettivo verrà raggiunto al 100% se tutti gli ordini di fornitura necessari e registrati nel periodo dal 01/01 al 30/06/2023 e dal 01/09 al 31/12/2023, risulteranno effettuati nel rispetto delle tempistiche, delle scadenze e delle modalità stabilite.

L'attribuzione dell'obiettivo verrà effettuata sulla base della seguente proporzione in base alla griglia sotto riportata.

Peso dell'obiettivo pari al 50%

Valutazione (in base al numero dei questionari ricevuti, compilati dall'utenza):

% di raggiungimento dell'obiettivo	% ordini effettuati entro i termini previsti
Nessun Premio	≤ 60%
65%	≥ 60,01%
75%	≥ 75%
85%	≥ 82%
95%	≥ 90%
100%	= <b>100%</b>

***b) Indicatori della Performance della struttura di appartenenza: verifica dell'assenza di non conformità in Audit (Obiettivo di Mantenimento)***

L'obiettivo di "mantenimento", per tutti i lavoratori del Servizio di Ristorazione Scolastica e Servizi Ausiliari con contratto EE.LL con mansioni di operatore di cucina e reparto/guardaroba è individuato nella assenza di "Non conformità" nei processi giornalieri, verificati tramite Audit interni e/o effettuati dalla ditta specializzata a cui è affidato tale servizio.

Anche per l'anno 2023 la valutazione verrà basata sul risultato complessivo degli Audit di verifica effettuati complessivamente presso le strutture scolastiche, considerando gli Audit di verifica effettuati da personale Agec

e/o dalla società specializzata alla quale Agec ha affidato il servizio di verifica e conformità del servizio di ristorazione scolastica.

L'esito della check list di verifica, negli ambiti/attività scelti come idonei per testare lo standard dei servizi offerti (es: gradibilità del pasto/conformità delle derrate/pulizia dei locali/ordine del reparto guardaroba ecc) verranno registrati in corso d'anno e consuntivati al 31/12/2023.

Il rilievo di una Non Conformità in corso di Audit verrà considerata quale evidenza di "standard non mantenuto" dalla struttura sottoposta a verifica e pertanto l'esito dell'Audit verrà annoverato come "Non Conforme" rispetto al totale degli Audit effettuati.

Peso dell'obiettivo 50%

ES: Valutazione basata sul numero di esiti "conformi" che emerge dalle visite ispettive effettuate, sulla base del numero di Audit complessivi effettuati nell'anno 2023

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate conformi su totali Audit
Nessun Premio	$\leq 60\%$
65%	$\geq$ del 60,01% e fino al 70,99%
75%	$\geq$ del 71% e fino al 80,99%
85%	$\geq$ del 81% e fino al 90,99%
95%	$\geq$ del 91% e fino al 99,99%
100%	= 100%

## PERFORMANCE INDIVIDUALE

Nella valutazione della performance individuale, a cura del Dirigente, lo stesso si avvarrà dei coordinatori intermedi dislocati presso le strutture (Preposti) e delle risorse normalmente o appositamente delegate allo svolgimento delle funzioni di comunicazione e di rapporto con dipendenti di tale settore.

### **c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza**

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione l'apporto del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi individuati nell'ambito della Performance Organizzativa, così come riportati nei precedenti punti a) e b).

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri di cui all'art.13 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023.

### **d) Grado di copertura del ruolo (comportamenti organizzativi)**

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione il comportamento organizzativo dimostrato dal singolo lavoratore nel periodo considerato sulla base dei parametri previsti, in funzione della categoria di appartenenza, nelle tabelle riportate nell'art.14 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito in relazione all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023.

## **Personale con mansione di supporto amministrativo**

### **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

a) **Obiettivo di struttura: Tempi di risoluzione dei reclami/carenze sulla fornitura di derrate destinate alle strutture gestite direttamente (obiettivo di miglioramento)**

L'obiettivo "migliorativo", per le risorse con sopra indicate, mira al contenimento dei tempi di risoluzione delle eventuali anomalie/criticità legate al fornitore delle derrate alimentari destinate alle strutture gestite direttamente quali, ad esempio, derrate mancanti o non conformi.

La valutazione si baserà sulle criticità emerse nel corso dell'anno in esame e sui tempi di risoluzione delle stesse.

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se reclami/carenze verranno risolti entro **3,5** giorni lavorativi dal loro manifestarsi, intendendo come data di risoluzione il momento in cui AGEC e Fornitore definiranno i termini di risoluzione della criticità (es: in data 12/5 viene rilevata una derrata non conforme e in data 15/5 viene concordata, tramite mail, la riconsegna della stessa nelle ordinarie giornate di consegna previste da capitolato).

Ai fini del calcolo, il conteggio verrà effettuato arrotondando alla  $\frac{1}{2}$  giornata considerando le due seguenti fasce orarie: mattino 7-13 e pomeriggio dalle 13,01 – 17,30.

A titolo di esempio quindi, una criticità manifestatasi alle ore 10,00 di lunedì 28 marzo e chiusa giovedì 31 marzo alle ore 11,00 verrà considerata come risolta in 3,5 giorni.

Il premio verrà attribuito in base ai tempi di risoluzione dei reclami/carenze calcolati al 31/12/23 come media dei tempi di risoluzione di tutti i reclami/carenze/imprevisti manifestatisi nel corso dell'anno ed in base agli scaglioni riportati in tabella.

Peso dell'obiettivo 50%

Tempistica di risoluzione dei reclami/carenze sulla fornitura di derrate alimentari manifestati nel 2023:



% di raggiungimento dell'obiettivo	Tempi medi di risoluzione dei reclami/carenze
Nessun Premio	$\geq$ a 6,5 giorni
75%	fra 5,5 e 6 giorni
85%	$\leq$ 5 giorni
95%	$\leq$ 4,5 giorni
100%	$\leq$ 3,5 giorni

**b) Indicatori della Performance della struttura di appartenenza: numero di Audit effettuati sulle strutture attive (Obiettivo di Mantenimento)**

L'obiettivo "migliorativo", mira al mantenimento dello standard di "sorveglianza/verifica" da parte del personale degli uffici siti in via San Cristoforo con riferimento alle strutture attive nell'anno 2023 attraverso l'effettuazione di Audit mirati alla verifica degli standard operativi delle scuole.

L'obiettivo di mantenimento proposto nel corso dell'anno 2022, tra l'altro comune al restante personale amministrativo di Area con diverso contratto, si è dimostrato efficace e pertanto, anche per l'anno 2023 la valutazione verrà basata sul numero di Audit effettuati in corso d'anno che, previa registrazione in un gestionale interno verranno conteggiati al 31/12/23. L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se verranno effettuate un numero di visite ispettive pari al doppio il numero delle strutture scolastiche attive al 31/12/2023.

Peso dell'obiettivo 50%

ES: Valutazione in proporzione percentuale rispetto al numero di visite ispettive/Audit richieste per l'anno in corso

% di raggiungimento dell'obiettivo	Numero di Audit effettuati dalla ARE rispetto al numero Audit da effettuare (doppio del numero delle strutture attive)
Nessun Premio	$\leq$ 60% di visite ispettive effettuate
65%	$\geq$ del 60,01% e fino al 74,99%
75%	$\geq$ del 75% e fino al 79,99%

85%	≥ del 80% e fino al 90,99%
95%	≥ al 91% e fino al 99,9%
100%	= al 100%

## **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

Nella valutazione della performance individuale, a cura del Dirigente, lo stesso si avvarrà dei coordinatori intermedi e delle risorse normalmente o appositamente delegate allo svolgimento delle funzioni di comunicazione e di rapporto con dipendenti in un settore, come quello della ristorazione scolastica, ad elevata numerosità di personale.

### **c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza**

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione l'apporto del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi individuati nell'ambito della Performance Organizzativa, così come riportati nei precedenti punti a) e b).

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati i parametri previsti nella tabella di pag. 5 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito in relazione all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023.

### **d) Grado di copertura del ruolo (comportamenti organizzativi)**

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione il comportamento organizzativo dimostrato dal singolo lavoratore nel periodo considerato sulla base dei parametri previsti, in funzione della categoria di appartenenza, nelle tabelle riportate nell'art.14 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed

il premio verrà attribuito in relazione all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023.

## **AREA RISTORAZIONE EVENTI**

### **Piano delle Performance 2023**

#### **Servizio Verona Dall'Alto**

Personale categoria B

#### **Personale con mansione di operatore di reception e guardasala**

### **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

#### ***a) Obiettivi di Struttura (2 obiettivi di miglioramento)***

##### **a 1): obiettivo di struttura .1: Numero di Questionari di Gradibilità**

Come per l'anno 2022, si propone come primo obiettivo migliorativo, per tutti gli operatori di reception e guardasala dislocati presso il Servizio Verona dall'Alto (Torre dei Lamberti) con contratto EE.LL., il rilevamento del numero dei questionari di gradimento destinati ai clienti/turisti.

Previa comunicazione e/o informazione ai dipendenti anche tramite circolari interne, verranno riproposti e consegnati dai clienti i questionari in forma cartacea con le stesse modalità effettuate nel 2022.

L'obiettivo si considererà raggiunto al 100%, se verrà raccolto un numero di questionari pari almeno al 3% del n. degli accessi che verranno rilevati nel 2023.

L'attribuzione dell'obiettivo verrà effettuata sulla base della seguente proporzione in base alla griglia sotto riportata

Peso dell'obiettivo 25%

Valutazione in base al numero dei questionari di soddisfazione compilati e consegnati dai clienti:

% di raggiungimento dell'obiettivo	Numero di questionari in % rispetto al n. degli accessi anno 2023
------------------------------------	---

Nessun Premio	$\leq 1,8\%$ rispetto al n. accessi anno 2023
65%	' $> 1,8\%$ e $\leq 2\%$
75%	' $> 2\%$ e $\leq 2,4\%$
85%	' $> 2,4\%$ e $\leq 2,7\%$
95%	' $> 2,7\%$ e $\leq 2,99\%$
100%	$\geq 3\%$

**a 2): obiettivo di struttura .2: rilevazione della gradibilità espressa dai clienti – Customer Satisfaction**

Il secondo obiettivo “migliorativo”, per tutti i lavoratori del Servizio Verona dall’Alto con contratto EE.LL con mansioni di operatore di reception e guardasala, riguarda la valutazione espressa da parte dei clienti sul servizio offerto.

L’obiettivo verrà raggiunto al 100% se almeno l’86% dei questionari ricevuti avrà una valutazione di almeno 4 domande positive su 5 totali del questionario (ogni questionario presenterà 5 domande a risposta SI/NO)

I visitatori/clienti verranno invitati ad esprimere un loro giudizio su almeno 5 domande mirate al livello di gradimento del Servizio attraverso la consegna del questionario di gradimento.

Peso dell’obiettivo 25%

% di raggiungimento dell’obiettivo	% questionari con valutazione positiva
Nessun Premio	$\leq$ al 51% questionari positivi
65%	' $>$ al 51% e fino al 60,99% questionari positivi
75%	$\geq$ 61% e fino a 66,99% questionari positivi
85%	' $\geq$ a 70% e fino a 75,99% questionari positivi
95%	$\geq$ di 76% fino a 85,9% questionari positivi

100%	≥ 86% questionari positivi
------	----------------------------

***b) Indicatore della Performance di Struttura (Obiettivo di Mantenimento)***

***b 1): indicatori della performance della struttura di appartenenza: verifica dell'assenza di "non conformità" in Audit interni***

L'obiettivo di "mantenimento", per tutti i lavoratori del Servizio Verona Dall'Alto con contratto EE.LL con mansioni di operatore di reception e guardasala, è individuato nella assenza di "Non conformità" nei processi giornalieri, verificati tramite Audit interni.

L'obiettivo di mantenimento proposto nel corso dell'anno 2022 si è dimostrato efficace e pertanto si propone di mantenerlo anche per l'anno 2023. Tale obiettivo verrà valutato a seguito di verifiche da parte del personale Agec e della successiva compilazione di check list di verifica effettuati presso la struttura.

Il rilievo di una Non Conformità in corso di Audit verrà considerata quale evidenza di "standard non mantenuto" dalla struttura sottoposta a verifica e pertanto l'esito dell'Audit verrà annoverato come "Non Conforme" rispetto al totale degli Audit effettuati.

Peso dell'obiettivo 25%

ES: Valutazione in base al numero "non conformità" che emerge dalle visite ispettive effettuate dagli auditor interni in base a 40 audit complessivi da effettuarsi.

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate conformi su totali Audit Agec
Nessun Premio	≤ 60%
65%	≥ del 60,01% e fino al 70,99%
75%	≥ del 71% e fino al 80,99%
85%	≥ del 80% e fino al 89,99%
95%	≥ del 90% e fino al 98,99%
100%	≥ del 99% e fino al 100%

***b 2): indicatori della performance della struttura di appartenenza: vendita complessiva dei gadget***

Si propone di basare la valutazione del mantenimento degli standard operativi sul rispetto delle vendite dei gadget effettuate presso la Torre dei Lamberti. L'obiettivo si considererà raggiunto al 100% se al 31/12/2023 verrà registrato un incremento delle vendite di gadget pari a +5% rispetto alle vendite registrate nel 2022. Considerato che al 31/12/2022 i ricavi per vendita gadget sono stati pari ad €.20.314, l'obiettivo si considera raggiunto al 100% se al 31/12/2023 verranno venduti gadget per un importo pari almeno ad €. 21.340 oltre iva

**Peso dell'obiettivo 25%**

% di raggiungimento dell'obiettivo	Quota vendita gadget
Nessun Premio	≤ €. 12.600
65%	≥ 12.601
75%	≥ €.14.700
85%	≥ €.16.800
95%	≥ €.18.000
100%	≥ €.21.340

**PERFORMANCE INDIVIDUALE**

Nella valutazione della performance individuale, a cura del Dirigente, lo stesso si avvarrà delle risorse normalmente o appositamente delegate allo svolgimento delle funzioni di responsabile della gestione e del servizio.

**a) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza**

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione l'apporto del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi individuati nell'ambito della Performance Organizzativa, così come riportati nei precedenti punti a) e b).

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati i parametri di cui all'art.13 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023.

### **b) Grado di copertura del ruolo (comportamenti organizzativi)**

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione il comportamento organizzativo dimostrato dal singolo lavoratore nel periodo considerato sulla base dei parametri previsti, in funzione della categoria di appartenenza, nelle tabelle riportate nell'art.14 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023.

\*\*\*\*\*

### **Personale con mansione di impiegato**

Personale categoria B:

#### ***a) Obiettivi di Struttura (2 obiettivi di miglioramento)***

##### **a 1): obiettivo di struttura: Numero di Questionari di Gradibilità**

Si propone come primo obiettivo migliorativo, per il personale con mansioni di impiegato presso il Servizio Verona dall'Alto (Torre dei Lamberti) con contratto EE.LL., il rilevamento del numero dei questionari di gradimento destinati ai clienti visitatori.



Previa comunicazione e/o informazione ai dipendenti, verranno riproposti e consegnati dai clienti i questionari in forma cartacea con le stesse modalità effettuate nel 2022.

L'obiettivo si considererà raggiunto al 100%, se verrà raccolto un numero di questionari pari almeno al 3% del n. degli accessi che verranno rilevati nel 2023.

L'attribuzione dell'obiettivo verrà effettuata sulla base della seguente proporzione in base alla griglia sotto riportata

Peso dell'obiettivo 25%

Valutazione in base al numero dei questionari di soddisfazione compilati e consegnati dai clienti):

% di raggiungimento dell'obiettivo	Numero di questionari in % rispetto al n. degli accessi anno 2023
Nessun Premio	$\leq 1,8\%$ rispetto al n. accessi anno 2023
65%	$> 1,8\%$ e $\leq 2\%$
75%	$> 2\%$ e $\leq 2,4\%$
85%	$> 2,4\%$ e $\leq 2,7\%$
95%	$> 2,7\%$ e $\leq 2,99\%$
100%	$\geq 3\%$

**a 2): obiettivo di struttura: rilevazione della gradibilità espressa dai clienti – Customer Satisfaction**

Il secondo obiettivo “migliorativo”, per i lavoratori del Servizio Verona dall’Alto con contratto EE.LL con mansioni di impiegato, riguarda la valutazione espressa da parte dei clienti sul servizio offerto.

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se almeno l'86% dei questionari ricevuti avrà una valutazione di almeno 4 domande positive su 5 totali del questionario (ogni questionario presenterà 5 domande a risposta SI/NO)

I visitatori/clienti verranno invitati ad esprimere il loro giudizio su almeno 5 domande mirate a misurare il livello di gradimento del Servizio attraverso la consegna del questionario di gradimento.

Peso dell'obiettivo 25%

% di raggiungimento dell'obiettivo	% questionari con valutazione positiva
Nessun Premio	≤ al 51% questionari positivi
65%	> al 51% e fino al 60,99% questionari positivi
75%	≥ 61% e fino a 66,99% questionari positivi
85%	≥ a 70% e fino a 75,99% questionari positivi
95%	≥ di 76% fino a 85,9% questionari positivi
100%	≥ 86% questionari positivi

***b): indicatori della performance della Struttura di appartenenza: vendita complessiva dei gadget (obiettivo di mantenimento)***

Si propone di basare la valutazione del mantenimento degli standard operativi sul rispetto delle vendite dei gadget effettuate presso la Torre dei Lamberti. L'obiettivo si considererà raggiunto al 100% se al 31/12/2023 verrà registrato un incremento delle vendite di gadget pari a +5% rispetto alle vendite registrate nel 2022. Considerato che al 31/12/2022 i ricavi per vendita gadget sono stati pari ad €.20.314, l'obiettivo si considera raggiunto al 100% se al 31/12/2023 verranno venduti gadget per un importo pari almeno ad €. 21.340 oltre iva

Peso dell'obiettivo 50%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Quota vendita gadget
Nessun Premio	≤ €. 12.600
65%	≥ 12.601
75%	≥ €.14.700
85%	≥ €.16.800
95%	≥ €.18.000

100%	≥ €.21.340
------	------------

## PERFORMANCE INDIVIDUALE

Nella valutazione della performance individuale, a cura del Dirigente, lo stesso si avvarrà delle risorse normalmente o appositamente delegate allo svolgimento delle funzioni di responsabile della gestione e del servizio

### **a) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza**

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione l'apporto del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi individuati nell'ambito della Performance Organizzativa, così come riportati nei precedenti punti a) e b).

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri di cui all'art.13 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023.

### **b) Grado di copertura del ruolo (comportamenti organizzativi)**

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione il comportamento organizzativo dimostrato dal singolo lavoratore nel periodo considerato sulla base dei parametri previsti, in funzione della categoria di appartenenza, nelle tabelle riportate nell'art.14 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023.

## AREA RISTORAZIONE EVENTI

### **Piano delle Performance 2023 servizi presso impianti sportivi e uffici comunali**

*Personale adibito ai servizi di custodia e guardiania degli spazi presso strutture sportive comunali e provinciali e attività di supporto amministrativo degli impianti sportivi e altre strutture comunali – risorse di categoria B*

### **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

#### **a) Obiettivi di struttura: (obiettivo di miglioramento)**

In considerazione del fatto che il contratto di servizio in essere, di cui all'oggetto, prevede che al personale Agec assegnato ai suddetti servizi venga fornita una dotazione informatica, in particolare è stato consegnato a ciascun dipendente uno smartphone aziendale, anche per l'anno 2023 si propone come obiettivo, per i dipendenti destinati ai diversi servizi di cui sopra, che gli stessi implementino l'utilizzo dei suddetti supporti informatici per quanto riguarda le comunicazioni obbligatorie con la sede Aziendale, come ad esempio: timbrature informatiche delle entrate ed uscite, comunicazioni di assenze, richieste di ferie, permessi...

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se per tutto il personale coinvolto non verranno rilevate anomalie nelle comunicazioni informatiche relative al 2023 che necessitino di sanatoria/correzione da parte degli uffici amministrativi, sulla base della seguente tabella:

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di raggiungimento dell'obiettivo:

% di raggiungimento dell'obiettivo	n. anomalie sanate/corrette da parte degli uffici amministrativi
Nessun Premio	se le anomalie sono > 1,5%
65%	anomalie sanate da uff. amministrativo di sede > 0,8% e ≤ 1,5%
75%	anomalie sanate da uff. amministrativo di sede > 0,5% e ≤ 0,8%
85%	anomalie sanate da uff. amministrativo di sede > 0,3% e ≤ 0,5%

95%	anomalie sanate da uff. amministrativo di sede ≤ al 0,3%
100%	0% anomalie sanate da uff. amministrativo di sede

**b) Indicatori della Performance della struttura di appartenenza:** (obiettivo di mantenimento dello standard del servizio)

Si propone di basare la valutazione del mantenimento dello standard dei servizi offerti, sul risultato degli audit di verifica che verranno effettuati dal personale interno di Agec e dal personale responsabile/referente del servizio del Comune di Verona.

Verrà utilizzata la check list già predisposta in occasione delle Performance 2022 che nel caso, potrebbe essere anche soggetta a modifiche in merito ai parametri di valutazione. La valutazione sarà pressocchè analoga a quella applicata nel 2022.

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se tutti gli audit effettuati risulteranno con esito positivo (tutti SI su tutte le voci previste)

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione in base al numero di Audit

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate con esito positivo rispetto al n. di Audit effettuato
Nessun Premio	≤ 60%
65%	≥ 60,01 % e fino al 74,99%
75%	≥ del 75% e fino al 80,99%

85%	≥ del 81% e fino al 91,99%
95%	≥del 92% e fino al 99,99%
100%	Pari al 100%

## **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

### **c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza**

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione l'apporto del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi individuati nell'ambito della Performance Organizzativa, così come riportati nei precedenti punti a) e b). Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati i parametri di cui all'art.13 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023

### **d) Grado di copertura del ruolo (comportamenti organizzativi)**

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione il comportamento organizzativo dimostrato dal singolo lavoratore nel periodo considerato sulla base dei parametri previsti, in funzione della categoria di appartenenza, nelle tabelle riportate nell'art.14 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023

Nelle valutazioni di cui sopra, (c e d) il Dirigente verrà supportato dalla collaborazione di un responsabile/referente del Comune di Verona e di un referente interno di Agec e che si interfacerà con il Comune stesso al quale farà riferimento in occasione degli Audit di cui al punto b). Verranno organizzati degli incontri informativi con i dipendenti e anche con il Comune di Verona sul quale Agec dovrà contare, per la sua massima collaborazione possibile.

## **AREA RISTORAZIONE EVENTI**

### **Piano delle Performance 2023**

#### **Personale servizi di custodia e guardiania presso i siti museali ed altri uffici gestiti dal Comune di Verona**

Personale categoria B

*Personale adibito ai servizi di custodia e guardiania presso i siti museali  
ed altri uffici gestiti dal Comune di Verona*

#### **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

**a) Obiettivi di struttura): partecipazione ai corsi di formazione ed attività (obiettivo  
migliorativo)**

In considerazione del fatto che il contratto di servizio in essere con il Comune di Verona per lo svolgimento dei servizi di cui all'oggetto, prevede che, nell'ambito della determinazione di un monte ore lavorato annuo, una quota di circa n.800 ore sia destinata alla formazione, si propone come obiettivo, per i dipendenti destinati a tale servizio, che gli stessi partecipino alla formazione e/o iniziative, organizzate dal Comune di Verona nell'ambito di quanto previsto dal Contratto. In considerazione del fatto che tale obbligo rimane in capo al Comune di Verona, si considera che l'obiettivo verrà raggiunto al 100% se tutto il personale parteciperà al 100% delle ore dei corsi organizzati dal Comune stesso sulla base di modalità che dovranno di volta in volta essere concordate con Agec.

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione di raggiungimento dell'obiettivo:

% di raggiungimento dell'obiettivo	% ore di partecipazione ai corsi di formazione del Comune di Verona
------------------------------------	---

Nessun Premio	≤ 60,99% ore organizzate
65%	≥61% fino a 70,99%
75%	≥71% e fino a 80,99%
85%	≥81% a 91,99%
95%	≥92% a 99,99%
100%	100% ore organizzate

**b) Indicatori della Performance della struttura di appartenenza: valutazioni Audit di verifica del servizio (mantenimento dello standard)**

Si propone di basare la valutazione del mantenimento dello standard del servizio offerto sul risultato degli audit di verifica che verranno effettuati dal personale interno di Agec e dal personale responsabile/referente del servizio del Comune di Verona.

Verrà utilizzata la check list già predisposta in occasione delle Performance 2022 che nel caso, potrebbe essere anche soggetta a modifiche in merito ai parametri di valutazione. La valutazione sarà analoga a quella sperimentata durante il 2022.

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se tutti gli audit effettuati risulteranno con esito positivo (tutti SI su tutte le voci

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione in base al numero di Audit effettuati:

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate con esito positivo su totali Audit Agec
Nessun Premio	≤ 60,99% visite audit positive
65%	≥ 61% e fino al 74,99%
75%	≥ del 75% e fino al 80,99%
85%	≥ del 81% e fino al 91,99%



95%	≥ del 92% e fino al 99,9%
100%	Pari al 100%

## **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

### **c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza**

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione l'apporto del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi individuati nell'ambito della Performance Organizzativa, così come riportati nei precedenti punti a) e b).

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri di cui all'art.13 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023

### **d) Grado di copertura del ruolo (comportamenti organizzativi)**

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione il comportamento organizzativo dimostrato dal singolo lavoratore nel periodo considerato sulla base dei parametri previsti, in funzione della categoria di appartenenza, nelle tabelle riportate nell'art.14 del SMVP e approvati dal CDA in data 8 giugno 2021 (prot. 14719 del 11/06/21).

La valutazione verrà effettuata due volte l'anno, indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2023

Nelle valutazioni di cui sopra, (c e d) il Dirigente dovrà essere supportato dalla collaborazione di un responsabile/referente del Comune di Verona e di un referente interno di Agec e che si interfacerà con il Comune di Verona stesso al quale farà riferimento in occasione degli Audit di cui al punto b).

Verranno organizzati degli incontri specifici informativi anche con il Comune di Verona sul quale Agec dovrà contare, per la sua massima collaborazione possibile.



**PIANO DELLA PERFORMANCE 2023**  
**PERSONALE AMMINISTRATIVO CON CCNL FUNZIONI LOCALI**

**Obiettivi per la Performance Organizzativa**

a) Obiettivi di struttura di miglioramento - performance legata a specifici obiettivi di struttura - PESO 50%:

Descrizione obiettivo	Peso obiettivo	Target obiettivo anno 2023
Amministrazione Finanza Contabilità - Servizio Ragioneria Bilancio		
Riduzione del numero ravvedimenti operosi e sanzioni relativi ad AGECE/AGECOFSPA	15%	≤5 anomalie/anno
Riduzione del tempo medio tra Data Registrazione Fattura e Data Ricevimento Fattura	20%	≤7 gg
Riduzione della giacenza media della liquidità sui conti correnti senza riconoscimento interessi attivi	15%	-10% vs AP
TOTALE	50%	
Cimiteri - Sezione Cimiteriale Amministrativa - Sezione Cimiteriale Operativa		
% raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano Annuale della Qualità (PAQ)	20%	≥ 95%
Riduzione del tempo medio da data decesso a data tumulazione ceneri ns cimiteri	15%	-5% vs AP
Aumento dell'incidenza dei nuovi allacciamenti lampade votive su n° nuove concessioni (sepoltura totale in costanza di funerale - LOCULI)	15%	+2% vs AP
TOTALE	50%	
13 Farmacie		
Raggiungimento del target di vendita non SSN	20%	≥ valore di budget





Incremento della vendita dei farmaci generici rispetto all'anno precedente	10%	+5% vs AP
Incremento del valore medio scontrino rispetto all'anno precedente	20%	+2% vs AP
TOTALE	50%	
Patrimonio - Sezione Supporto al RUP Assistenza Amministrativa		
Rispetto del numero di riatti previsti nel budget	20%	≥ budget -20%
Rispetto dell'importo complessivo previsto nel budget per gli interventi manutentivi ordinari e straordinari, approvato ad inizio anno (senza considerare gli eventuali incrementi dell'importo disponibile nel corso dell'anno)	15%	≥ budget
Rispetto delle scadenze previste per ciascun finanziamento comprese eventuali proroghe (proporzionale). L'obiettivo si considera raggiunto al 100% in assenza di revoca del finanziamento (POR4, PINQUA, ivi compresi eventuali nuovi programmi) ON/OFF	15%	Si
TOTALE	50%	
Patrimonio - Sezione Casa		
Riduzione dell'insoluto totale rispetto al valore al 31/12 dell'anno precedente (inquilini)	20%	-2% vs AP
Riduzione dell'insoluto anno precedente/totale emesso l'anno precedente	15%	≤ 5%
Riduzione del tempo medio di attesa allo sportello	15%	≤ 20 minuti
TOTALE	50%	





b) Obiettivi di mantenimento - Indicatori di performance della struttura di appartenenza - PESO 50%:

Descrizione obiettivo	Peso obiettivo	Target obiettivo anno 2023
Utile ante imposte complessivo aziendale	50%	≥ valore budget

## Obiettivi per la Performance Individuale

c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza – valutazione del contributo individuale dato per il raggiungimento degli obiettivi previsti per la performance organizzativa - PESO 50%:

Oggetto di valutazione sarà:

- Contributo complessivo prestato dal dipendente rispetto agli obiettivi assegnati annualmente alla struttura di appartenenza nell'ambito della programmazione definita con il Piano della Performance;

d) Grado di copertura del ruolo (comportamenti organizzativi) – valutazione del contributo individuale fornito nel corso dell'anno - PESO 50%:

Oggetto di valutazione sarà:

- Impegno e qualità della performance individuale;
- Adattamento operativo;
- Orientamento all'utenza ed alla collaborazione.

