



ESTRATTO DAL VERBALE DELLA SEDUTA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DELL'AZIENDA IN DATA 12 APRILE 2022

Il giorno 12 aprile 2022 alle ore 14.10 in Verona, via Enrico Noris 1, presso la Sede Aziendale di Palazzo dei Diamanti, a seguito di convocazione indetta dal Presidente con nota prot. n. 0008803 del 7 aprile 2022, si riunisce il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Gestione Edifici Comunali (A.G.E.C.).

Presiede l'Avv. MAURIZIO ASCIONE CICCARELLI, Presidente.

- OMISSIS -

**OGGETTO: Approvazione Piano delle Performance Anno 2022 – CCNL FF.LL.
(Punto n. 9 dell'O.d.g.)**

Sono presenti i seguenti Consiglieri:

Avv. MAURIZIO ASCIONE CICCARELLI (Presidente)
Dott. LUIGI CONTOLINI (Vice Presidente)
Cav. Uff. FABIO DEBORTOLI
Avv. ELENA PANATO
Avv. ANITA VIVIANI

Sono assenti i seguenti Consiglieri:

-

Sono presenti:

Dott. DAVIDE VERGA (Componente del Collegio dei Revisori dei Conti) (teleconferenza)
Ing. MARCO PERETTI (Direttore Generale)
Dott. TOMASO LOVATO (Segretario del Consiglio di Amministrazione)
Dott.ssa BARBARA VITAGLIANO (Responsabile Area Ristorazione ed Eventi)

• Area/Sezione Proponente:	Direzione Generale
• Area/Sezione Richiedente:	Direzione Generale
• OGGETTO:	APPROVAZIONE PIANO DELLE PERFORMANCE ANNO 2022 – CCNL FF.LL.
• (Punto n. 9 dell'O.d.g.)	
• Allegati:	n. 1 – piano della performance 2022 – Area Ristorazione Eventi – Servizio di refezione scolastica n. 2 – piano della performance 2022 – Area Ristorazione Eventi – Servizio Verona dall'Alto n. 3 – piano della performance 2022 – Area Ristorazione Eventi – Servizi presso impianti sportivi e uffici comunali n. 4 – piano della performance 2022 – Area Ristorazione Eventi – Servizi di custodia e guardiania presso i siti museali

1 di 3

AGEC Sede Legale e Direzione
Via Enrico Noris, 1
37121 Verona
T +39 045 8051311

AGEC Area Immobiliare
Via Enrico Noris, 1
37121 Verona
T +39 045 8051311

AGEC Farmacie Cittadine
Via Enrico Noris, 1
37121 Verona
T +39 045 8051311

AGEC Ristorazione – Eventi
Via San Cristoforo, 2
37129 Verona
T +39 045 8051311

AGEC Servizi Cimiteriali
Via Caduti Senza Croce, 1
37133 Verona
T +39 045 8029911

Illustrano il Responsabile Area Ristorazione ed Eventi, Dott.ssa BARBARA VITAGLIANO, e il Direttore Generale, Ing. MARCO PERETTI.

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. 149/2021 (prot. AGECE n. 31354 del 23/12/2021) con la quale il Consiglio ha preso atto del contenuto della Determina del Direttore Generale n. 56/2021 con la quale è stato costituito il Fondo di finanziamento del salario accessorio (art. 67 del CCNL FF.LL. del 21/05/2018) dell'anno 2022 per un importo pari a € 867.608,41;

considerata la delibera del CdA di AGECE n. 150/2021 (prot. AGECE n. 31356 del 23/12/2021) con la quale è stata costituita ai sensi dell'art. 7 del CCNL FF.LL. 21/05/2018 la Delegazione Trattante di parte pubblica legittimata alla conduzione delle trattative in sede integrativa;

richiamata la delibera del CdA di AGECE n. 151/2021 (prot. AGECE n. 31357 del 23/12/2021) relativa alle direttive rivolte alla Delegazione Trattante per la stipula del contratto collettivo integrativo di parte economica per l'anno 2022 ed alla presa d'atto del contenuto della Determina del Direttore Generale n. 57/2021 "*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);

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;

visti gli allegati n. 1, 2, 3, 4, 5 alla presente, che costituiscono l'insieme degli obiettivi per l'anno 2022;

con il voto consultivo favorevole del Direttore Generale e a voti unanimi

DELIBERA

1. Di approvare il Piano delle Performance anno 2022 ed i relativi allegati n. 1, 2, 3, 4, 5, richiamati in premessa, che costituiscono l'insieme degli obiettivi per l'anno 2022;
2. Di pubblicare il Piano delle Performance anno 2022 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 AGECC 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: **49/2022**.

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

- O M I S S I S -



AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance 2022

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 1): obiettivo di struttura n.1: Numero di Questionari di Gradibilità raccolti

Il primo obiettivo “migliorativo”, per tutti i lavoratori dell’Area Ristorazione Eventi con contratto FF.LL con mansioni di operatore di cucina/reparto o guardaroba, mira alla raccolta di un elevato numero di questionari di gradibilità compilati dall’utenza individuata, come da indicazioni del Comune di Verona, nel corpo insegnanti/docenti/educatori di ogni struttura o dai genitori componenti del Comitato di Ristorazione Cittadina/Plesso laddove presenti.

La valutazione si baserà sul numero di questionari (Customer Satisfaction, impostata nell’anno 2021) raccolti dal personale due volte durante l’anno 2022 (indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre, in base al calendario scolastico dei diversi ordini di scuola).

Previa comunicazione e/o informazione ai dipendenti tramite circolari interne, verranno messi a disposizione di tutte le scuole, i questionari, sia in forma cartacea che tramite pubblicazione sulla piattaforma informatica Ristocloud e, dopo un congruo tempo, verrà effettuata la raccolta dei questionari compilati tramite personale amministrativo interno.

L’obiettivo verrà raggiunto al 100% se, al 31/12/2022, verranno raccolti, complessivamente da tutte le strutture scolastiche, un numero di questionari maggiore o uguale a 1000.

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

Peso dell'obiettivo pari al 25%

Valutazione (in base al numero dei questionari di soddisfazione compilati dall'utenza):

% di raggiungimento dell'obiettivo	Numero di questionari compilati dall'utenza
Nessun Premio	Da 0 a 600
75%	Da 601 a 800
85%	Da 801 a 900
95%	Da 901 a 999
100%	Da 1000 in poi

a 2): obiettivo di struttura n.2: Valutazione della gradibilità espressa dall'utenza – Customer Satisfaction

Il secondo obiettivo "migliorativo", per tutti i lavoratori dell'Area Ristorazione Eventi con contratto EE.LL con mansioni di operatore di cucina/reparto o guardaroba, mira al raggiungimento di una buona valutazione del servizio offerto da parte dell'utenza.

La valutazione si baserà sul giudizio espresso direttamente dall'utenza individuata, come da indicazioni del Comune di Verona, nel corpo insegnanti/docenti/educatori di ogni struttura o dai genitori componenti del Comitato di Ristorazione Cittadina/Plesso, laddove presenti.

All'utenza sopra citata verrà richiesto di compilare due volte l'anno (indicativamente entro il mese di giugno ed entro il mese di dicembre o in periodi vicini, in base al calendario scolastico dei diversi ordini di scuola) il questionario di gradimento, già impostato nell'anno 2021.

Nei due periodi infra annuali, individuati per la raccolta delle valutazioni, previa circolari e/o incontri informativi, verranno messi a disposizione dell'utenza i questionari, sia in forma cartacea che tramite pubblicazione sulla piattaforma informatica Ristocloud e, dopo un congruo tempo, verrà effettuata la raccolta dei questionari compilati.

L'obiettivo di cui sopra verrà valutato su ogni singola struttura alla quale pertanto verrà attribuito un premio proporzionato alla valutazione espressa dall'utenza direttamente servita.

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se la media dei risultati dei questionari sarà pari o superiore al 90% rispetto al giudizio massimo raggiungibile. Le domande in esso contenute riceveranno il punteggio massimo (5 stelline pari a un giudizio di Ottimo).

Il premio verrà attribuito rispetto all'esito dei questionari di gradimento raccolti, calcolato come media delle due raccolte infra annuali ed in base alla griglia sotto riportata.

Peso dell'obiettivo 25%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Media dei risultati dei questionari rispetto al giudizio massimo raggiungibile (espressa in %)
Nessun Premio	giudizio massimo raggiungibile $\leq 60\%$
75%	$60\% < \text{giudizio massimo raggiungibile} < 70\%$
85%	$70\% \leq \text{giudizio massimo raggiungibile} < 80\%$
95%	$80\% \leq \text{giudizio massimo raggiungibile} < 90\%$
100%	giudizio massimo raggiungibile $\geq 90\%$

Esempio di Valutazione (in base alle risultanze dei questionari di soddisfazione compilati dall'utenza):

Questionari riconsegnati n.5

Domande per questionario n. 5

Giudizio esprimibile: da 1 a 5 stelline (Insufficiente- sufficiente-discreto-buono-ottimo)

Esito dei questionari:

	Esito Quest.1	Esito Quest.2	Esito Quest.3	Esito Quest.4	Esito Quest.5
Domanda 1	3	5	4	1	3
Domanda 2	5	5	3	3	5
Domanda 3	1	5	5	1	5
Domanda 4	3	5	2	4	4
Domanda 5	5	5	2	5	5
<i>totale</i>	<i>17</i>	<i>25</i>	<i>16</i>	<i>14</i>	<i>22</i>

Media dei risultati: 18,8

su un valore massimo raggiungibile di 25 (5 stelline/punti su ognuna delle 5 domande del questionario)
 (somma dei risultati dei questionari consegnati/numero questionari consegnati ovvero 94/5)

Percentuale di raggiungimento del massimo gradimento: 75,2%
(media dei risultati rispetto al massimo valore raggiungibile complessivamente ovvero 18,8/25)

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

L'obiettivo di "mantenimento", per tutti i lavoratori dell'Area Ristorazione Eventi con contratto FF.LL con mansioni di operatore di cucina/reparto o guardaroba, è individuato nella assenza di "Non conformità" nei processi giornalieri, verificati tramite Audit interni.

L'obiettivo di mantenimento proposto nel corso dell'anno 2021 si è dimostrato efficace e pertanto, anche per l'anno 2022 la valutazione verrà basata sul risultato complessivo degli Audit effettuati complessivamente presso le strutture scolastiche, considerando solo gli Audit effettuati da personale Agec, in quanto completi sotto tutti gli aspetti operativi (sia cucina che reparto).

Gli esiti delle check list, negli ambiti/attività scelti come idonei per verificare 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 31/12/2022.

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 dagli auditor interni, sulla base del numero di Audit complessivi effettuati nell'anno 2022

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate conformi su totali Audit Agec
Nessun Premio	visite risultate conformi <=60%
65%	60% < visite risultate conformi <= 70%
75%	70% < visite risultate conformi <= 80%
85%	80% < visite risultate conformi <= 90%

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate conformi su totali Audit Agec
95%	90% < visite risultate conformi <= 99%
100%	visite risultate conformi > del 99%

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 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, come per l'anno 2021, 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 o in periodi vicini, in base al calendario scolastico dei diversi ordini di scuola ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2022.

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 o in periodi vicini, in base al calendario scolastico dei diversi ordini di scuola ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2022.

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 sui tempi di risoluzione delle problematiche manifestatesi in tale fornitura nell'anno 2022. I tempi medi di risoluzione verranno valutati due volte l'anno (indicativamente nel mese di giugno e nel mese di dicembre).

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se i reclami/carenze verranno risolti entro 4 giorni lavorativi dal loro manifestarsi.

Ai fini del calcolo, il conteggio verrà effettuato arrotondando per eccesso alla mezza giornata e considerando le due seguenti fasce orarie: mattino 7-13 e pomeriggio dalle 13:01 in avanti.

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

Il premio verrà attribuito in base ai tempi di risoluzione dei reclami/carenze calcolati al 31/12/22 come media dei tempi di risoluzione di tutti i reclami/carenze/imprevisti manifestatisi nel corso del 2022 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 2022:

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

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

L'obiettivo "migliorativo", per le risorse sopra indicate, 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 2022 attraverso l'effettuazione di Audit mirati alla verifica degli standard operativi delle scuole.

L'obiettivo di mantenimento proposto nel corso dell'anno 2021, tra l'altro comune al restante personale amministrativo di Area, si è dimostrato efficace e pertanto, anche per l'anno 2022 la valutazione verrà basata sul numero di Audit effettuati in corso d'anno che, previa registrazione in un gestionale interno verranno conteggiati al 31/12/22. L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se verranno effettuate almeno 2 visite ispettive per ogni struttura gestita, come risulterà al 31/12/2022.

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
Nessun Premio	visite ispettive effettuate \leq 60%
60%	$60% <$ visite ispettive effettuate \leq 75%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Numero di Audit effettuati dalla ARE
75%	75% < visite ispettive effettuate <= 80%
85%	80% < visite ispettive effettuate <= 91%
95%	91% < visite ispettive effettuate < 100%
100%	visite ispettive effettuate > = 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, come per l'anno 2021, 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 rispetto all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2022.

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 rispetto all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2022.

AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance 2022

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

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 proseguo dell'attività di rilevamento dei questionari di gradimento.

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 2021.

L'obiettivo si considererà raggiunto al 100%, se verrà raccolto un numero di questionari maggiore (+5%) rispetto a quelli ricevuti l'anno precedente che si è attestato ad un numero pari a 2.574. I questionari raccolti entro il 31 dicembre 2022, dovranno quindi essere almeno **2.700**.

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 compilati dai clienti
Nessun Premio	Fino a 1.760
75%	Da 1.761 a 2.380
85%	Da 2.381 a 2.540
95%	Da 2.541 a 2.699
100%	> o = 2.700

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, mira al raggiungimento di una buona valutazione del servizio offerto ai visitatori.

L’obiettivo verrà raggiunto al 100% se almeno l’85% 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 al visitatore.

Peso dell’obiettivo 25%

% di raggiungimento dell'obiettivo	% questionari con valutazione positiva
Nessun Premio	51% <=questionari positivi
75%	51%< questionari positive <=65%
85%	65% <questionari positive<=75%

% di raggiungimento dell'obiettivo	% questionari con valutazione positiva
95%	75% < questionari positive < 85%
100%	> = 85% questionari positivi

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

b 1): indicatori della performance della struttura di appartenenza n. 1: 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 2021 si è dimostrato efficace e pertanto viene riproposto anche per l'anno 2022. 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. Tali check list potrebbero essere anche implementate rispetto a quelle oggetto di valutazione dell'anno precedente.

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 ai 40 audit complessivi da effettuarsi.

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate conformi su totali Audit Agec
Nessun Premio	% di visite risultate conformi <= 60%
65%	60% < % di visite risultate conformi <= 70%
75%	70% < % di visite risultate conformi <= 80%
85%	80% < % di visite risultate conformi <= 90%

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate conformi su totali Audit Agec
95%	90% < % di visite risultate conformi <= 99%
100%	% di visite risultate conformi > del 99%

b 1): indicatori della performance della struttura di appartenenza n. 2: 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 vi saranno vendite di gadget pari o superiori a €5.000 così come previsto da Budget 2022.

Peso dell'obiettivo 25%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Quota vendita gadget
Nessun Premio	Fino al 60% compreso dell'importo stabilito come obiettivo
70%	60% < importo stabilito come obiettivo <=80%
85%	80% < importo stabilito come obiettivo <= 90%
95%	90% < importo stabilito come obiettivo < 100%
100%	importo stabilito come obiettivo >= al 100%

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, come per l'anno 2021, 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 o in periodi vicini, ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2022.

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 o in periodi vicini, ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2022.

Personale con mansione di impiegato

Personale categoria B:

a) Obiettivi di Struttura (2 obiettivi di miglioramento)

a 1): obiettivo di struttura .1: 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 FF.LL., il proseguo dell'attività di rilevamento dei questionari di gradimento.

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 2021.

L'obiettivo si considererà raggiunto al 100%, se verrà raccolto un numero di questionari maggiore (+5%) rispetto a quelli ricevuti l'anno precedente che si è attestato ad un numero pari a 2.574. I questionari raccolti entro il 31 dicembre 2022, dovranno quindi essere almeno **2.700**.

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 raccolti dai clienti):

% di raggiungimento dell'obiettivo	Numero di questionari compilati dai clienti
Nessun Premio	Fino a 1.760
75%	Da 1.761 a 2.380
85%	Da 2.381 a 2.540
95%	Da 2.541 a 2.699
100%	> o = 2.700

a 2): obiettivo di struttura .2: 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, mira al raggiungimento di una buona valutazione del servizio offerto ai visitatori.

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se almeno l'85% 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 al visitatore.

Peso dell'obiettivo 25%

% di raggiungimento dell'obiettivo	% questionari con valutazione positiva
Nessun Premio	51% <=questionari positivi
75%	51% < questionari positive <=65%
85%	65% <questionari positive<=75%
95%	75% < questionari positive <85%
100%	> = 85% questionari positivi

b 1): indicatori della performance della Struttura di appartenenza n. 2: 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 vi saranno vendite di gadget pari o superiori a € 5.000 così come previsto da Budget 2022

Peso dell'obiettivo 25%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Quota vendita gadget
Nessun Premio	Fino al 60% compreso dell'importo stabilito come obiettivo
70%	60% < importo stabilito come obiettivo <=80%
85%	80% < importo stabilito come obiettivo <= 90%

95%	90% < importo stabilito come obiettivo < 100%
100%	importo stabilito come obiettivo >= al 100%

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, come per l'anno 2021, 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 o in periodi vicini, ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione definitiva in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2022.

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 o in periodi vicini, ed il premio verrà attribuito rispetto all'esito della seconda valutazione in quanto rappresentativa di tutto l'anno 2022.

AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance 2022 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 2022 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 che necessitano di sanatoria/correzione da parte degli uffici amministrativi. Si prende come riferimento il n. di settimane annuo arrotondate a 48 settimane (se si escludono i periodi feriali ed ipotizzando il target massimo valutabile di 2 errori alla settimana; pari quindi a 96 errori annui

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione di raggiungimento dell'obiettivo:

% di raggiungimento dell'obiettivo	n. anomalie sanate/corrette da parte degli uffici amministrativi
------------------------------------	--

Nessun Premio	Se le anomalie sono > 57
65%	Tra 56 e 30 anomalie
75%	Tra 29 e 12 anomalie
85%	Tra 11 e 6 anomalie
95%	tra 5 e 1 anomalie
100%	0 anomalie corrette

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

Si propone di basare la valutazione del mantenimento degli standard operativi 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 2021 che nel caso, potrebbe essere anche soggetta a modifiche in merito ai parametri di valutazione. La valutazione sarà pressocchè analoga a quella sperimentata nel primo anno di applicazione delle performance.

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	< o = 60%
65%	'> 60% e fino al 75%
75%	'> del 75% e fino al 80%

85%	'> del 80% e fino al 91%
95%	'> del 91% e fino al 99,9%
100%	'> = 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, come per l'anno 2021, 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 o in periodi vicini.

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 o in periodi vicini.

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).

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

AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance 2022

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

Personale categoria B

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

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

a) Obiettivi di struttura): partecipazione ai corsi di formazione (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 continua e specialistica, organizzata 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 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	'< e = 60% ore organizzate

65%	'>60% fino a 70%
75%	da >70% a 80%
85%	Da> 80% a 90%
95%	Da >90% a 99,9%
100%	'= al 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 degli standard operativi 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 2021 che nel caso, potrebbe essere anche soggetta a modifiche in merito ai parametri di valutazione. La valutazione sarà pressocchè analoga a quella sperimentata nel primo anno di applicazione delle performance.

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	< o = 60% visite audit positive
65%	'> 60% e fino al 75%
75%	'> del 75% e fino al 80%
85%	'> del 80% e fino al 91%

95%	'> del 91% e fino al 99,9%
100%	'> = 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, come per l'anno 2021, 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 o in periodi vicini.

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 o in periodi vicini.

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 interfaccerà con il Comune di Verona stesso al quale farà riferimento in occasione degli Audit di cui al punto b).

Dovranno essere 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 2022
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 2022
Amministrazione Finanza Contabilità - Servizio Ragioneria Bilancio		
Incremento incidenza n° registrazioni passive sulle ore lavorate rispetto all'anno precedente	10%	≥ 2%
Numero ravvedimenti operosi e sanzioni relativi alla contabilità AGECE	15%	≤ 2 anomalie/anno
Numero ravvedimenti operosi e sanzioni relativi alla contabilità di AGECE SPA	15%	≤ 2 anomalie/anno
Ore lavorate* su ore lavorabili rispetto all'anno precedente	10%	≥ 1%
TOTALE	50%	
Cimiteri - Sezione Cimiteriale Amministrativa - Sezione Cimiteriale Operativa		
Percentuale di raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano Annuale della Qualità (PAQ)	10%	≥ 95%
Monitoraggio dei servizi cimiteriali appaltati tramite audit condiviso in loco secondo check list del Sistema Qualità	15%	≥ 24 per appaltatore
Ottimizzazione dell'utilizzo dell'impianto crematorio (n° cremazioni giornaliero/n° cremazioni giornaliere teoriche)	15%	≥ 95%
Ore lavorate* su ore lavorabili rispetto all'anno precedente	10%	≥ 1%
TOTALE	50%	
13 Farmacie		
Incremento delle vendite non SSN rispetto all'anno precedente	10%	≥ 3%





Incremento della vendita dei farmaci generici rispetto all'anno precedente	10%	≥ 10%
Riduzione costo del personale rispetto all'anno precedente sul fatturato della farmacia	20%	≥ 2%
Ore lavorate* su ore lavorabili rispetto all'anno precedente	10%	≥ 1%
TOTALE	50%	
Patrimonio - Sezione Supporto al RUP Assistenza Amministrativa		
Rispetto del numero interventi di sistemazione alloggi previsti nel budget	20%	≥ 300
Riduzione del tempo medio di chiusura delle RIM rispetto all'anno precedente	10%	≥ 15%
Finalizzazione del capitolato speciale d'appalto per la selezione del nuovo SW in sostituzione di "emanut/gelim/gepat"	10%	Si
Ore lavorate* su ore lavorabili rispetto all'anno precedente	10%	≥ 1%
TOTALE	50%	
Patrimonio - Sezione Casa		
Riduzione dell'insoluto totale rispetto al valore al 31/12 dell'anno precedente (al netto di eliminazione crediti)	20%	≥ 2%
Riduzione del tempo medio (da disponibile alla locazione a prima fattura emessa) rispetto all'anno precedente	10%	≥ 5%
Riduzione del numero medio di unità "disponibili alla locazione" rispetto all'anno precedente	10%	≤ 22
Ore lavorate* su ore lavorabili rispetto all'anno precedente	10%	≥ 1%
TOTALE	50%	

* Con ore lavorate si intendono tutte le ore effettivamente lavorate in base al regime contrattuale di ciascun lavoratore. Verranno considerate come ore lavorate anche le ore di permesso per donazione di sangue, di midollo osseo, le ore per i permessi previsti dalla Legge 104/92, le ore per astensione obbligatoria di maternità,





le ore di congedo matrimoniale, le ore di infortunio riconosciuto dall'INAIL, le ore per i permessi previsti dalla Legge 53/2000, nonché le ore per i permessi sindacali e per assemblea.

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

Descrizione obiettivo	Peso obiettivo	Target obiettivo anno 2022
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.

