



**ESTRATTO DAL VERBALE DELLA SEDUTA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DELL'AZIENDA IN DATA 23 NOVEMBRE 2021**

Il giorno 23 novembre 2021 alle ore 14.15 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. 0027986 del 18 novembre 2021, si riunisce il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Gestione Edifici Comunali (A.G.E.C.).

Presiede l'Avv. MAURIZIO ASCIONE CICCARELLI, Presidente.

- O M I S S I S -

**OGGETTO: Piano delle Performance 2021 CCNL FF.LL. – modifica obiettivo di struttura per il settore Servizio Refezione Scolastica.
(Punto n. 5 dell'O.d.g.)**

Sono presenti i seguenti Consiglieri:

Avv. MAURIZIO ASCIONE CICCARELLI (Presidente)
Dott. LUIGI CONTOLINI (Vice Presidente) (teleconferenza)
Avv. ELENA PANATO
Avv. ANITA VIVIANI

Sono assenti i seguenti Consiglieri:

Cav. Uff. FABIO DEBORTOLI

Sono presenti:

Ing. MARCO PERETTI (Direttore Generale)
Dott. TOMASO LOVATO (Segretario del Consiglio di Amministrazione)
Dott.ssa BARBARA VITAGLIANO (Dirigente Area Ristorazione ed Eventi)

• Area/Sezione Proponente:	Area Ristorazione Eventi
• Area/Sezione Richiedente:	Direzione Generale
• OGGETTO:	PIANO DELLE PERFORMANCE 2021 CCNL FF.LL. – MODIFICA OBIETTIVO DI STRUTTURA PER IL SETTORE SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA
• (Punto n. 5 dell'O.d.g.)	
• Allegati:	n. 1 – Piano delle performance 2021 (pagg. 8)

Illustra il Dirigente Area Ristorazione Eventi, Dott.ssa BARBARA VITAGLIANO.

- O M I S S I S -

Il Consiglio di Amministrazione,

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

1 di 3

richiamata la precedente delibera del CDA n. 87 del 22 luglio 2021 con la quale veniva approvato il Piano delle Performance 2021 CCNL FF.LL, e relativi allegati;

vista la richiesta del Comune di Verona ricevuta in data 27 settembre 2021 con la quale lo stesso richiedeva chiarimenti in merito alle notizie informali presso le scuole che il piano delle performance 2021 avrebbe previsto il coinvolgimento dei genitori finalizzato alla compilazione di un questionario di gradimento per testare la soddisfazione al servizio;

vista la nota di AGECE prot. n. 23311 del 1 ottobre 2021 con la quale l'Azienda dava puntuale riscontro alle richieste di cui sopra, precisando come l'obiettivo di struttura individuato dall'Azienda quale quello della customer satisfaction nei confronti dell'utenza finale fosse prevista dal Piano Programma ed anche dall'art.28 dello Statuto aziendale;

vista la successiva comunicazione di AGECE del 11 ottobre 2021 con la quale l'Azienda inviava al Comune di Verona la bozza dei questionari di gradimento, destinati ai genitori dei bimbi fruitori del servizio, informando che gli stessi sarebbero stati a disposizione sul portale della ristorazione scolastica indicativamente entro al fine del mese di ottobre,

viste le comunicazioni del Comune di Verona in data 19 ottobre con le quali lo stesso richiedeva ad AGECE di non intraprendere iniziative di invio dei questionari ai genitori chiedendo un preventivo incontro tra i due Enti al fine di valutare attentamente l'opportunità di tale iniziativa in quanto i rapporti con l'utenza sono in capo al Comune di Verona

considerato che in data 26 ottobre 2021 i due Enti si sono incontrati ed in quella occasione il Comune di Verona ha manifestato la richiesta di non procedere all'invio dei questionari di gradimento ai genitori dei bambini frequentanti le scuole in gestione di AGECE, ma richiedeva che tali questionari fossero destinati al personale docente ed educativo operante nelle scuole stesse

vista la comunicazione di AGECE del 2 novembre 2021 con la quale sollecitava il settore Istruzione del Comune di Verona a formalizzare la richiesta avanzata durante l'incontro del 26 ottobre di cui sopra,

vista la nota del Comune di Verona prot. AGECE n. 26345 del 04/11/2021 con la quale lo stesso confermava quanto precisato nell'incontro del 26 ottobre 2021 ovvero che i rapporti con l'utenza sono in capo al Comune e che quindi il personale docente ed educatore può meglio rappresentare il fruitore del servizio reso da AGECE, rispetto alle famiglie ed in quanto tale richiedeva che la partecipazione al questionario fosse rivolta al personale docente ed educatore e la successiva mail del 18 novembre con la quale il Comune confermava quanto sopra aprendo la possibilità dell'invio dei questionari eventualmente anche ai genitori del Comitato di Ristorazione Plesso;

considerato che il piano delle performance 2021 per il personale operativo ed amministrativo operante nell'ambito della Ristorazione Scolastica di AGECE con CNL FF.LL. approvato con delibera 87 /2021 prevedeva quale obiettivo di struttura la predisposizione e la raccolta di 500 questionari rivolti all'utenza finale del



servizio (genitori) attraverso la compilazione on line di un format messo a disposizione nell'Area Riservata della piattaforma Ristocloud in uso ad AGECE;

considerata, quindi la richiesta del Comune di Verona di cui alle premesse che inevitabilmente deve prevedere una modifica delle performance 2021 per il solo obiettivo di struttura destinato al personale operativo ed amministrativo con CCNL FF.LL. operante presso il settore Refezione scolastica;

considerato, in particolare che le modifiche di cui sopra riguardano la modalità di invio e ricevimento dei questionari che oltre che informatico dovrà prevedere una forma cartacea, ed il numero dei questionari per il raggiungimento del 100% dell'obiettivo che è opportuno venga ridotto da 500 ad almeno 250 dal momento che la platea di genitori a cui inizialmente erano destinati, si riferiva ad almeno 3.600 bambini iscritti alla mensa mentre invece la platea del personale docente ed educativo e genitori del Comitato Ristorazione Plesso a cui verranno inviati i questionari potrebbero non superare le 650 unità ed in considerazione anche del periodo di sospensione delle attività in attesa di conferma da parte del Comune che porta oggi ad un brevissimo tempo residuo per poter riprendere da parte dei dipendenti;

viste quindi che le sostanziali modifiche di cui sopra al piano delle performance 2021 per quanto riguarda il solo obiettivo di struttura della customer satisfaction del settore ristorazione scolastica di AGECE;

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

DELIBERA

1. Di approvare le modifiche di cui alle premesse relative al piano delle performance 2021 CCNL FF.LL. relative al solo obiettivo di struttura destinato al personale AGECE con mansioni di operatore di cucina e operatore di reparto ed al personale con mansione di supporto amministrativo presso il settore refezione dell'Area Ristorazione Eventi;
2. Di approvare, quindi il documento allegato alla presente delibera che sostituisca il precedente analogo approvato con delibera n. 87 del 22 luglio 2021.

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

Alla presente **DELIBERA** viene attribuito il seguente numero: **135/2021**.

PER L'ESECUZIONE	PER CONOSCENZA
<ul style="list-style-type: none"> • all'Area Ristorazione Eventi 	<ul style="list-style-type: none"> • alla Direzione Generale • alla Sezione Risorse Umane

- OMISSIS -



AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance 2021

(Rev.n.2 del 23/11/2021)

Personale categoria B

Personale con mansione di operatori di cucina e operatori di reparto

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In base a quanto previsto dall'art.12 del Sistema di Valutazione delle Performance Organizzative, verranno considerati raggiunti i valori riferiti agli obiettivi e/o all'indicatore percentuale di raggiungimento pari o superiore al 60%. In tal caso gli obiettivi e gli indicatori verranno considerati raggiunti secondo un criterio proporzionale

a) Obiettivi di struttura (2 obiettivi del peso di 25% cad)

Obiettivo 1 di Struttura

Si propone come obiettivo, per tutti i lavoratori dell'Area Ristorazione Eventi con contratto EE.LL., l'impostazione della Customer Satisfaction. L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se verranno raccolti almeno 250 questionari di soddisfazione entro l'anno 2021 attraverso la procedura informatica messa a disposizione dell'utenza (Portale Ristocloud) e/o attraverso la modulistica cartacea che verrà inoltrata direttamente presso le strutture.

Si individuando le seguenti fasi operative:

- I. Incontri operativi suddivisi per tipologia di scuola (nidi/infanziae/primarie) tesi a individuare in via generale le attività sulle quali dovrà essere approfondita la soddisfazione dell'utenza.
(Si propone di effettuare delle riunioni c/o gli uffici dell'ARE con i preposti di ogni struttura o c/o le singole strutture con tutto il personale in servizio per spiegare l'obiettivo da raggiungere e lasciare dei format da compilare per la proposta dei quesiti destinati al personale docente/ educatore ed eventualmente ai genitori del Comitato di Ristorazione di Plesso. Per tale attività si dovrà attivare una riorganizzazione amministrativa che preveda l'inserimento di almeno 3 coordinatori a supporto del recupero dei dati necessari per le valutazioni organizzative ed individuali)
- II. Definizione di un elenco di quesiti, differenziato per tipologia di scuola, da sottoporre all'utenza scolastica (docenti ed educatori) e genitori del Comitato di Ristorazione di Plesso per testare la soddisfazione del servizio reso da AGECE

(Si propone di individuare un termine, a seguito del completamento della fase I, entro il quale ogni scuola dovrà restituire i format compilati con le proposte di questionario)

III. Partecipazione attiva alle attività di informazione ai destinatari dei questionari sull'attivazione del progetto di raccolta dati on line tramite il portale Ristocloud e/o cartacei

(Si propone di fornire note informative sull'attivazione del nuovo servizio che dovranno essere distribuite dal personale Agec. Durante il momento di interazione con il personale docente ed educatore i nostri operatori potranno spiegare a grandi linee il progetto e le attività da svolgere per la compilazione del questionario da consegnare anche ai genitori del Comitato di Ristorazione di Plesso.

Peso dell'obiettivo 25%

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

% di raggiungimento dell'obiettivo	Numero di questionari compilati dall'utenza
Nessun Premio	Da 0 a 149
75%	Da 149 a 187
85%	Da 188 a 220
95%	Da 221 a 249
100%	Da 250 in poi

Obiettivo 2 di Struttura

Si propone come obiettivo, per tutti i lavoratori dell'Area Ristorazione Eventi con contratto EE.LL., la riduzione delle ore del personale interinale a sostituzione di operatori polivalenti rispetto alle ore di lavoro acquistate nell'anno precedente 2020. E' chiaro che per quanto riguarda il 2020, anno di massima manifestazione della pandemia e che è stato anche caratterizzato da un periodo di lockdown delle attività produttive, il dato di riferimento verrà riparametrato in modo da uniformare i periodi produttivi 2020 e 2021, anno di applicazione della presente performance. L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se la diminuzione delle ore dell'anno 2021 risulterà pari al 6% rispetto a quelle dell'anno 2020. Nel conteggio non verranno considerate le ore lavoro interinale utilizzate per la copertura delle attività di maggiori servizi richiesti dal Comune di Verona (es: triage, implementazione delle modalità di somministrazione pasti...) e

per la copertura delle risorse dipendenti pensionate e non sostituite con altra risorsa assunta alle dipendenze dirette dell'Azienda.

A titolo informativo si precisa che:

- IV. Incontri operativi suddivisi per tipologia di scuola (nidi/infanziae/primarie) tesi ad informare tutto il personale dipendente sul loro necessario coinvolgimento nella scelta di operare l'attivazione del lavoro interinale
 (Si propone di effettuare delle riunioni c/o gli uffici dell'ARE con i preposti di ogni struttura o c/o le singole strutture con tutto il personale in servizio per spiegare il necessario l'obiettivo da raggiungere Per tale attività si dovrà attivare una riorganizzazione amministrativa che preveda l'inserimento di almeno 3 coordinatori a supporto del recupero dei dati necessari per le valutazioni organizzative ed individuali)
- V. Azione operativa: una volta individuata presso una struttura la carenza che necessita di eventuale sostituzione (es: segnalazione di malattia) gli uffici operativi di sede provvederanno ad eseguire un confronto con la struttura interessata dall'assenza che si esprimerà, tramite il preposto, per valutare, a parità di qualità del servizio, le eventuali modalità di sostituzione (o meno) con personale interinale (es: orario e giornate di presenza n.ore complessive).
- VI. Nei primi mesi dell'anno successivo si procederà all'estrazione delle ore di lavoro interinali acquistate nel corso dell'anno solare precedente, depurate delle ore dedicate alla copertura delle attività di maggiori servizi richiesti dal Comune di Verona (es:trriage) e alla sostituzione di personale dipendente pensionato.
- VII. Il dato sopra descritto verrà confrontato con il medesimo dato riferito all'anno precedente e la relativa quota di premio verrà attribuita secondo la seguente gradualità:

Peso dell'obiettivo 25%

% di raggiungimento dell'obiettivo	% diminuzione ore straordinarie
Nessun Premio	Diminuzione delle ore acquistate fino al 3,6%
70%	Diminuzione delle ore acquistate compreso fra il 3,7% ed il 4,2%
85%	Diminuzione delle ore acquistate compreso fra il 4,3% ed il 5,2%

95%	Diminuzione delle ore acquistate compreso fra il 5,3% ed il 5,9%
100%	Diminuzione $\geq 6\%$

b) **Indicatori della Performance della struttura di appartenenza**

Si propone di basare la valutazione del mantenimento degli standard operativi sul risultato degli Audit di verifica effettuati presso le strutture considerando solo gli Audit effettuati da personale Agec in quanto completi sotto tutti gli aspetti operativi (sia cucina che reparto).

Andrà valutata l'attuale check list di verifica ed eventualmente modificata al fine di individuare quelli che saranno gli ambiti precisi di test sia per gli operatori di reparto che per quelli di cucina (es: gradibilità del pasto/conformità delle derrate/pulizia dei locali/ordine del reparto guardaroba ecc). Basta una non conformità nel corso dell'Audit per considerare non mantenuto lo standard e quindi non "conforme" la struttura.

Peso dell'obiettivo 50%

ES: Valutazione in base al numero di strutture "conformi" che emerge dalle visite ispettive effettuate dagli auditor interni sulla base del numero di Audit complessivi effettuati

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate conformi su totali Audit Agec
Nessun Premio	Fino al 60% visite audit effettuate
65%	' \geq del 61% e fino al 74,9%
75%	' \geq del 75% e fino al 79,9%
85%	' \geq del 80% e fino al 89,9%
95%	' \geq del 90% e fino al 99,9%

100%	‘> = al 100%
------	--------------

PERFORMANCE INDIVIDUALE

c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza

L'impostazione di come valutare il "contributo" del singolo è consequenziale all'impostazione che verrà scelta per la fase I del punto a):

- In caso sia scelto di organizzare degli incontri con i preposti, che a loro volta trasferiranno le informazioni di obiettivo al proprio personale di struttura, la valutazione della quantità/qualità di partecipazione del singolo al raggiungimento dell'obiettivo necessiterà del contributo fattivo di quest'ultimo. La scelta dipenderà dalla disponibilità del preposto
- nel caso venga invece scelto di effettuare incontri c/o ogni struttura con tutto il relativo personale ivi operante, alla valutazione del contributo dovrà contribuire anche il "relatore" in combinazione con il preposto (che comunque deve svolgere la funzione di collettore delle proposte). In tal caso, sarà necessario prevedere in organico l'inserimento di tre figure per nidi, infanzie e primarie con la funzione di coordinatori e relatori, atti al reperimento delle informazioni necessarie al fine delle valutazioni intermedie e definitive e di comunicazione tra la struttura amministrativa e il personale presso le strutture scolastiche

Il peso dell'obiettivo e gli scaglioni di valutazione proposti nella bozza di scheda di valutazione e nella tabella a pag. 5 del SMVP risultano applicabili.

d) Grado di copertura del ruolo (comportamenti organizzativi)

Il peso dell'obiettivo e gli scaglioni di valutazione proposti nella bozza di scheda di valutazione e nella tabella a pag. 7 del SMVP risultano applicabili.

Il Dirigente dovrà essere supportato nella valutazione da più figure: referente dell'ufficio operativo di Area, Capo Sezione, coordinatori, e preposto della struttura.

Dovrà pertanto essere previsto un incontro dedicato intermedio per la valutazione dell'andamento di tale obiettivo es: la compilazione di schede di valutazione intermedie.

Personale con mansione di supporto amministrativo

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

In base a quanto previsto dall'art.12 del Sistema di Valutazione delle Performance Organizzative, verranno considerati raggiunti i valori riferiti agli obiettivi e/o all'indicatore percentuale di raggiungimento pari o superiore al 60%. In tal caso gli obiettivi e gli indicatori verranno considerati raggiunti secondo un criterio proporzionale

a) **Obiettivi di struttura**

Si propone come obiettivo, per tutti i lavoratori dell'Area Ristorazione Eventi con contratto EE.LL., l'impostazione della Customer Satisfaction. L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se verranno raccolti almeno 250 questionari di soddisfazione entro l'anno 2021.

Si individuano le seguenti fasi operative:

- I. Partecipazione attiva agli incontri operativi suddivisi per tipologia di scuola (nidi/infanzia/primarie) tesi a spiegare al personale operativo gli obiettivi da raggiungere e le attività che dovranno svolgere + rendicontazione degli incontri;
(Si propone di assegnare questa attività al personale con contratto EELL che attualmente opera presso gli uffici dell'ARE con compiti di supporto amministrativo e compresi i 3 Coordinatori (da definire)
- II. Raccolta dell'elenco dei quesiti inoltrati dalle strutture e successiva prima analisi di scrematura.
(Dovranno tenere traccia della data di consegna dei questionari, raccogliarli, esaminarli ed effettuare una prima scrematura degli elaborati esprimendo pareri e proposte concrete che possano permettere al Dirigente di predisporre un questionario definitivo per ogni tipologia di scuola)
- III. Messa a disposizione del personale scolastica (docente/educatore) e dei genitori del Comitato di Ristorazione di Plesso dei questionari di Customer Satisfaction, tramite portale Ristocloud (già in uso dalla ristorazione scolastica) e/o attraverso appositi moduli questionari in formato cartaceo, per le tre tipologie di scuole (nido+ infanzia+ primaria).
(Si propone che il personale indicato si faccia parte attiva nell'attivazione della raccolta dati interagendo in modo diretto anche con la ditta Ristocloud per la definizione e le tempistiche di pubblicazione dei questionari).

Peso dell'obiettivo 50%

ES: 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 149
75%	Da 149 a 187
85%	Da 188 a 220
95%	Da 221 a 249
100%	Da 250 in poi

b) Indicatori della Performance della struttura di appartenenza

Si propone di basare la valutazione del mantenimento degli standard operativi sul mantenimento del numero di Audit effettuati presso le strutture attive. L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se verranno effettuate almeno 221 visite ispettive.

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	Fino al 60% di visite ispettive effettuate
60%	'>= del 61% e fino al 74,9%
75%	'> = del 75% e fino al 79,9%
85%	'> = del 80% e fino al 90,9%
95%	'> = al 91% e fino al 99,9%
100%	'> = al 100%

PERFORMANCE INDIVIDUALE

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

L'impostazione di come valutare il "contributo" del singolo è fatta direttamente dal Dirigente con l'ausilio del Capo Sezione e del responsabile dell'uff. Operativo (per i Coordinatori)

Risulta pertanto necessario un momento di incontro tra il Dirigente ed il "valutatore" per la redazione della tabella di valutazione.

Il Dirigente dovrà essere supportato nella valutazione da più figure: referente dell'ufficio operativo di Area, Capo Sezione

Il peso dell'obiettivo e gli scaglioni di valutazione proposti nella bozza di scheda di valutazione e nella tabella a pag. 5 del SMVP risultano applicabili.

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

Il peso dell'obiettivo e gli scaglioni di valutazione proposti nella bozza di scheda di valutazione e nella tabella a pag. 7 del SMVP risultano applicabili

Il Dirigente dovrà essere supportato nella valutazione da più figure: referente dell'ufficio operativo di Area, Capo Sezione

Sarà necessario prevedere almeno una valutazione intermedia