



**ESTRATTO DAL VERBALE DELLA SEDUTA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
DELL'AZIENDA IN DATA 22 LUGLIO 2021**

Il giorno 22 luglio 2021 alle ore 14.07 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. 0017662 del 15 luglio 2021, si riunisce il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Gestione Edifici Comunali (A.G.E.C.).

Presiede l'Avv. MAURIZIO ASCIONE CICCARELLI, Presidente.

- OMISSIS -

**OGGETTO: Piano della Performance Anno 2021 – CCNL FF.LL.  
(Punto n. 2 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 (teleconferenza)  
Avv. ANITA VIVIANI

**Sono assenti i seguenti Consiglieri:**

-

**Sono presenti:**

Dott.ssa MARIA ELEONORA CAPRA (Componente del Collegio dei Revisori dei Conti) (teleconferenza)  
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 Eventi)

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| • <b>Area/Sezione Proponente:</b>  | Direzione Generale   |
| • <b>Area/Sezione Richiedente:</b> | Direzione Generale   |
| • <b>OGGETTO:</b>                  | <b>PIANO DELLA PERFORMANCE ANNO 2021 – CCNL FF.LL.</b>   |
| • <b>(Punto n. 2 dell'O.d.g.)</b>  |  |
| • <b>Allegati:</b>                 | n° 1 – piano della performance 2021 – Area Ristorazione Eventi<br>n° 2 – piano della performance 2021 – Area Ristorazione Eventi – Servizio Verona dall'Alto<br>n° 3 – piano della performance 2021 – Area Ristorazione Eventi – Servizi presso impianti sportivi e uffici comunali<br>n° 4 – piano della performance 2021 – Area Ristorazione Eventi – Servizi di custodia e guardiania presso i siti museali |

n° 5 – piano della performance 2021 – Obiettivi personale amministrativo con CCNL Funzioni Locali

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

- OMISSIS -

Il Consiglio di Amministrazione,

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

richiamato il CCNL Funzioni Locali sottoscritto in data 21/05/2018 per il triennio 2016-2018;

richiamata la precedente delibera del CdA n° 121 del 20 ottobre 2020 con la quale è stata costituita la delegazione trattante di parte pubblica per la contrattazione decentrata integrativa;

richiamata la determina del DG n° 33/2020 del 10 novembre 2020 con la quale sono stati nominati i componenti ed il presidente della delegazione trattante di parte pubblica;

richiamata la determina del DG n° 42/2020 con la quale si è provveduto alla costituzione dei fondi di finanziamento del salario accessorio di cui all'art. 67 del CCNL 21.5.2018 funzioni Locali – anni 2010/2020;

richiamata la determina del DG n° 43/2020 con la quale è costituito il fondo per le risorse decentrate per l'anno 2021;

richiamata la delibera del Cda n° 146 del 22 dicembre 2020 con la quale è stata approvata la direttiva rivolta alla delegazione trattante di parte datoriale per la conduzione della Contrattazione Integrativa – CCNL FF.LL.;

richiamata la delibera del Cda n° 60 del 08 giugno 2021 con la quale è stata approvato il regolamento e Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP);

valutata la necessità di definire in tempi rapidi gli obiettivi da assegnare al personale dipendente e contenuti all'interno del Piano della Performance;

rilevato che i soggetti sindacali di cui ai punti precedenti non hanno dato riscontro alla nota dell'azienda, pur avendo atteso ben oltre il limite temporale previsto dal CCNL FF LL;

valutati gli allegati 1-2-3-4-5 alla presente che costituiscono l'insieme degli obiettivi per il 2021;

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

**DELIBERA**



1. di approvare il “Piano della Performance Anno 2021” CCNL FFL e i relativi allegati 1-2-3-4-5 richiamati in premessa, che costituiscono l'insieme degli obiettivi per il 2021;
2. di aggiornare se necessario quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione 2021 in merito alla data di assegnazione degli obiettivi di struttura e individuali in considerazione del processo di riorganizzazione del “Ciclo della Performance” e della CCI ad oggi in corso;
3. di precisare che, se necessario, il Piano della Performance potrà essere rivisto e modificato, seppur in modo non sostanziale, anche a seguito di confronto con le OOSS.

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

Alla presente **DELIBERA** viene attribuito il seguente numero: **87/2021**.

| PER L'ESECUZIONE  | PER CONOSCENZA |
|---|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• alla Direzione Generale</li> </ul> |                |

- OMISSIS -



## **AREA RISTORAZIONE EVENTI**

### **Piano delle Performance 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 500 questionari di soddisfazione entro l'anno 2021 attraverso la procedura informatica messa a disposizione dell'utenza (Portale Ristocloud).

Si individuando le seguenti fasi operative:

- I. Incontri operativi suddivisi per tipologia di scuola (nidi/infanzie/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 all'utenza. 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 per testare la soddisfazione della stessa al 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 dell'utenza sull'attivazione del progetto di raccolta dati on line tramite il portale Ristocloud.

(Si propone di fornire presso le scuole note informative sull'attivazione del nuovo servizio che dovranno essere distribuite agli utenti dal personale Agec. Durante il momento di interazione con il genitore i nostri operatori potranno spiegare a grandi linee il progetto e le attività da svolgere per la compilazione del questionario da parte dei genitori)

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 300                                  |
| 75%                                | Da 301 a 399                                |
| 85%                                | Da 400 a 449                                |
| 95%                                | Da 450 a 499                                |
| 100%                               | Da 500 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/infanzie/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:triage) 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%

| <b>% di raggiungimento dell'obiettivo</b> | <b>% diminuzione ore straordinarie</b>                           |
|---|--|
| 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 500 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 dell'utenza dei questionari di Customer Satisfaction, tramite portale Ristocloud (già in uso dalla ristorazione scolastica), per le tre tipologie di scuole (nido+ infanzia+ primaria) almeno entro il 1° novembre 21.  
(Si propone che il personale indicato si faccia parte attiva nell'attivazione della raccolta dati interagendo in modo diretto 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 sul portale):

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| % di raggiungimento dell'obiettivo | Numero di questionari compilati dall'utenza |
|------------------------------------|---|

|               |               |
|---------------|---------------|
| Nessun Premio | Da 0 a 300    |
| 75%           | Da 301 a 399  |
| 85%           | Da 400 a 449  |
| 95%           | Da 450 a 499  |
| 100%          | Da 500 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

## **AREA RISTORAZIONE EVENTI**

### **Piano delle Performance 2021 Servizio Verona dall'Alto**

Personale categoria B e C (assimilabili per mansione):

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

#### **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 gli operatori di reception e guardasala dislocati presso il Servizio Verona dall'Alto (Torre dei Lamberti e Funicolare di Castel San Pietro) con contratto EE.LL., l'impostazione della Customer Satisfaction. L'obiettivo si considererà raggiunto al 100% se verrà raccolto almeno un numero di questionari di grado di soddisfazione del servizio, entro il 31 dicembre 2021, superiore al 3% degli ingressi alla Torre

I turisti verranno invitati ad esprimere un loro giudizio su almeno 5 domande mirate al livello di gradimento del servizio attraverso la consegna del questionario e l'eventuale assistenza al visitatore, durante la compilazione.

La prima fase organizzativa può così suddividersi:

- I. Partecipazione alla riunione informativa rivolta agli operatori per la comunicazione sulle procedure che andranno a determinare il premio di risultato.
- II. Partecipazione attiva alle riunioni per la definizione dei quesiti e della fascia di campionatura (stranieri – italiani- famiglie/coppie/singoli- età) cui sottoporre il questionario.
- III. Elaborazione del questionario.

La seconda fase esecutiva viene così sintetizzata:

- II. Consegna dei questionari ai turisti come da piano organizzativo stabilito.
- III. Elaborazione dei dati in una tabella excel.

Peso dell'obiettivo 50%

ES: Valutazione (in base al numero dei questionari di soddisfazione compilati dai turisti):

| % di raggiungimento dell'obiettivo | % di questionari compilati dai turisti |
|------------------------------------|--|
| Nessun Premio                      | Da 0 a 60%                             |
| 70%                                | Da 61% a 79%                           |
| 85%                                | Da 80% a 90%                           |
| 95%                                | Da 91% a 99%                           |
| 100%                               | '> = 100                               |

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

Tali indicatori sono rivolti al mantenimento degli standard qualitativi del servizio di accoglimento visitatori a seguito delle verifiche da parte del personale Agec e della successiva compilazione degli audit di verifica effettuati presso le strutture.

Andrà valutata una check list di verifica compilata dal Responsabile del servizio in accordo con il Dirigente, al fine di individuare i 4 punti-test su cui sarà valutato l'audit riferito all'operatore di biglietteria (es: cartellino identificativo, abbigliamento conforme, cortesia verso il visitatore, atteggiamento all'accoglienza, ecc). Con la segnalazione di almeno 1 non conformità nel corso dell'audit non verrà ritenuto mantenuto lo standard e quindi non "conforme" la struttura.

Peso dell'obiettivo 50%

ES: Valutazione in base al numero di "conformità" 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%                                | '>= del 61% e fino al 74,9%                         |
| 75%                                | '> = del 75% e fino al 79,9%                        |
| 85%                                | '> = del 80% e fino al 89,9%                        |
| 95%                                | '> = del 90% e fino al 99,9%                        |
| 100%                               | '> = al 100%  |

### **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

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

Verrà valutato il contributo dell'operatore al raggiungimento dell'obiettivo tramite la scheda di valutazione a pag. 5 del SMVP che risulta applicabile.

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

Verrà valutato il grado di copertura del ruolo attraverso le tabelle di pag. 6 e 7 del SMVP che risultano applicabili.

Il Dirigente sarà supportato nella valutazione dal referente dal Responsabile del servizio ed eventuali coordinatori.

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

### **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 il personale di categoria B con mansione impiegatizia, dislocato presso il Servizio Verona dall'Alto (Torre dei Lamberti e Funicolare di Castel San Pietro) con contratto EE.LL., l'impostazione della Customer Satisfaction. L'obiettivo si considererà raggiunto al 100% se verrà raccolto almeno un numero di questionari di grado di soddisfazione del servizio, entro il 31 dicembre 2021, superiore al 3% degli ingressi alla Torre

La prima fase organizzativa può così suddividersi:

- I. Attività informativa rivolta agli operatori per istruirli sulle procedure che andranno a determinare il premio di risultato.
- II. Organizzazione e partecipazione alle riunioni per la definizione dei quesiti e della fascia di campionatura (stranieri – italiani- famiglie/coppie/singoli- età) cui sottoporre al questionario.
- III. Elaborazione di un breve documento di sintesi sullo stato di avanzamento dell'obiettivo da presentare al Dirigente e Responsabile di Servizio entro il 15/07/21.
- IV. Raccolta dei dati ed elaborazione di un file finale da inviare al Responsabile del Servizio entro il 31/12/21.

Peso dell'obiettivo 50%

ES: Valutazione (in base al numero dei questionari di soddisfazione compilati dai turisti):

| % di raggiungimento dell'obiettivo | % di questionari compilati dai turisti |
|------------------------------------|--|
| Nessun Premio                      | Da 0 a 60%                             |
| 70%                                | Da 61% a 79%                           |
| 85%                                | Da 80% a 90%                           |
| 95%                                | Da 91% a 99%                           |
| 100%                               | '> = 100                               |

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

Si propone di basare la valutazione del mantenimento degli standard operativi sul rispetto delle vendite dei gadget effettuato presso la Torre dei Lamberti. L'obiettivo si considererà raggiunto al 100% se verranno venduti Gadget per un importo superiore o pari a 3000,00 euro.

Peso dell'obiettivo 50%

| % di raggiungimento dell'obiettivo | Quota vendita gadget                              |
|------------------------------------|---|
| Nessun Premio                      | Fino al 60% dell'importo stabilito come obiettivo |
| 70%                                | '>= del 61% e fino al 80,9%                       |
| 85%                                | '> = del 75% e fino al 90,9%                      |
| 95%                                | '> = del 91% e fino al 99,9%                      |
| 100%                               | '> = al 100%                                      |

### **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

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

Verrà valutato il contributo dell'operatore al raggiungimento dell'obiettivo tramite la scheda di valutazione a pag. 5 del SMVP che risulta applicabile.

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

Verrà valutato il grado di copertura del ruolo attraverso le tabelle di pag. 7 del SMVP che risultano applicabili. Il Dirigente sarà supportato nella valutazione dal referente dal Responsabile del servizio e/o da eventuali coordinatori.



## **AREA RISTORAZIONE EVENTI**

### **Piano delle Performance 2021 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**

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**

In considerazione del fatto che il contratto di servizio, di cui all'oggetto, in fase di stipula con il Comune di Verona, prevede che al personale Agec assegnato ai suddetti servizi venga fornita una dotazione informatica che, presumibilmente potrebbe essere identificata in uno smartphone e/o un tablet, si propone come obiettivo, per i 5 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 verrà rilevato un'anomalia nelle comunicazioni informatiche che necessitano di sanatoria da parte degli uffici amministrativi superiore a 10. Si prende come riferimento il n. di settimane annuo arrotondato a 50 settimane ed ipotizzando il target massimo valutabile di 2 errori alla settimana; pari quindi a 100 errori annui

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione di raggiungimento dell'obiettivo:

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| % di raggiungimento dell'obiettivo | % di visite risultate conformi su totali Audit Agec |
| Nessun Premio                      | Se le anomalie sono $\geq$ a 60                     |
| 65%                                | Tra 59 e 35 anomalie                                |
| 85%                                | Tra 34 e 15 anomalie                                |
| 95%                                | Tra 14 e 1 anomalie                                 |
| 100%                               | 0 anomalie corrette                                 |

**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 che verranno condivisi con il responsabile del servizio del Comune di Verona

Dovrà essere creata una check list che vada a valutare i seguenti punti (SI / NO) come ad esempio:

- Il servizio viene svolto in conformità a quanto previsto dal Contratto di Servizio
- Il personale Agec rispetta le indicazioni impartite dal Comune di Verona nei rapporti diretti con gli utenti
- Il personale Agec risulta efficiente dimostrando di portare a termine le direttive impartite nei tempi richiesti
- .....

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 su totali Audit Agec |
| Nessun Premio                      | Fino al 60% visite audit positive                             |
| 65%                                | $\geq$ del 61% e fino al 74,9%                                |

|      |                              |
|------|------------------------------|
| 75%  | '> = del 75% e fino al 79,9% |
| 85%  | '> = del 80% e fino al 90,9% |
| 95%  | '> = del 91% e fino al 99,9% |
| 100% | '> = 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 l'obiettivo di cui al punto a).

Agec valuterà per ciascun dipendente il peso del raggiungimento dell'obiettivo di struttura di cui al punto a) provvedendo alle valutazioni sulla base della tabella di pag.5 della SMVP.

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

Quanto proposto scheda di valutazione delle performance individuali e gli scaglioni di riferimento ipotizzati nella tabella delle valutazioni di pag. 6 e 7 risultano applicabili.

Il Dirigente dovrà essere supportato nella valutazione da un referente e/o coordinatore che si interfacci con il Comune di Verona (Responsabile del Servizio) al quale dovrà fare 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 2021**

#### **personale servizi di custodia e guardiania presso i siti museali**

Personale categoria B

*Personale adibito ai servizi di custodia e guardiania presso i siti museali ed altri ufficio gestiti dal Comune di Verona –risorse di categoria B*

#### **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**

In considerazione del fatto che il contratto di servizio in fase di stipula 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 pari a n.20.990, 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 ed avente per oggetto indicativamente le informazioni che il personale Agec dovrà fornire ai visitatori ovvero temi concernenti i singoli siti museali, la storia della città e del territorio, le collezioni e le iniziative in corso oltre che le modalità di accoglienza delle diverse tipologie di pubblico, comprese le persone diversamente abili.

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se tutto il personale parteciperà a tutti i corsi organizzati dal Comune di Verona (indicativamente 1 h alla settimana) sulla base di modalità che dovranno essere concordate con l'Amministrazione Comunale. Il numero di ore di formazione sarà riparametrato in funzione dei mesi 2021 effettivi di servizio dalla data di sottoscrizione del contratto

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione di raggiungimento dell'obiettivo:

| % di raggiungimento dell'obiettivo | Numero ore annue di partecipazione al corso |
|------------------------------------|---|
| Nessun Premio                      | Da 0 a 480 h/annue                          |
| 70%                                | Da 481 a 649 h/annue                        |
| 85%                                | Da 650 a 750 h/annue                        |
| 95%                                | Da 751 a 799 h/annue                        |
| 100%                               | '> = a 800 h/annue                          |

### **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 che verranno condivisi con il responsabile del servizio del Comune di Verona

Dovrà essere creata una check list che vada a valutare per esempio i seguenti punti (SI / NO):

- Il servizio viene svolto in conformità a quanto previsto dal Contratto di Servizio
- Il personale Agec rispetta le indicazioni impartite dal Comune di Verona nei rapporti diretti con i visitatori
- Il personale Agec rispetta e mette in pratica le informazioni ricevute ai corsi di formazione
- Il personale rispetta gli orari di lavoro
- Il personale è flessibile alle richieste di servizio
- ....

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                      | Fino al 60% visite audit positive                             |
| 65%                                | '> = del 61% e fino al 74,9%                                  |
| 75%                                | '> = del 75% e fino al 79,9%                                  |
| 85%                                | '> = del 80% e fino al 94,9%                                  |
| 95%                                | ''> = del 95% e fino al 99,9%                                 |
| 100%                               | '> = al 100%  |

## **PERFORMANCE INDIVIDUALE**

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

Sarà necessario informare il Comune di Verona sugli obiettivi e le valutazioni delle performance al fine di ricevere un riscontro da parte dello stesso sulla valutazione della quantità e qualità di partecipazione del singolo al raggiungimento dell'obiettivo. Agec potrebbe fornire al Comune una scheda con i dettagli nominativi dei dipendenti Agec per ciascun corso in modo che a fine dello stesso il valutatore possa esprimere un giudizio sulla base dell'ipotesi di cui sotto:

Per esempio:

Valutazione individuale del sig. XXX al corso di formazione del giorno XX/XX/XX

| valutazione   | significato   | Valore |
|---------------|---|--------|
| insufficiente | Il dipendente non ha mostrato interesse risultando distratto (uso del cellulare), arrivando in ritardo e disturbando                    | 1      |
| sufficiente   | Il dipendente ha partecipato senza disturbare ma risultando talvolta non interessato  | 2      |
| Buono         | Il dipendente ha partecipato dimostrando interesse  | 3      |
| Discreto      | Il dipendente ha partecipato dimostrando interesse intervenendo talvolta per richiedere chiarimenti                                     | 4      |
| Ottimo        | Il dipendente ha partecipato dimostrando interesse intervenendo attivamente alla discussione apportando anche suggerimenti e/o consigli | 5      |

Agec alla fine del periodo di riferimento (o intermedio) per la valutazione della performance individuale del contribuente dato all'obiettivo di struttura, ed il relativo peso dell'obiettivo, farà riferimento alla tabella prevista a pag. 5. del SMVP .

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

Quanto proposto come Bozza di scheda di valutazione delle performance individuali e gli scaglioni di riferimento ipotizzati nella tabella delle valutazioni di pag. 7 risultano applicabili.

Il Dirigente dovrà essere supportato nella valutazione, da un referente che si interfacci con il Comune di Verona (Responsabile del Servizio) al quale dovrà fare riferimento magari 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

### OBIETTIVI PERSONALE AMMINISTRATIVO CON CCNL FUNZIONI LOCALI

#### *Obiettivi per la Performance Organizzativa*

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

| Descrizione obiettivo   | Peso obiettivo | Target obiettivo anno 2021 |
|---|----------------|----------------------------|
| <b>AMMINISTRAZIONE FINANZA CONTABILITA' - Servizio Ragioneria e Bilancio</b>                            |                |                            |
| Delta GG tra Data Registrazione fattura e Data ricevimento fattura                                      | 25%            | 8                          |
| Nr protocolli IVA/Ore lavorate  | 12,5%          | 1,3                        |
| Tempestività dei pagamenti (delta gg dta scadenza-dta pagamento)  | 12,5%          | 1,07                       |
| TOTALE  | 50%            |                            |
| <b>CIMITERI – Sezione Cimiteriale Amministrativa – Sezione Cimiteriale Operativa</b>                    |                |                            |
| N° cremazioni inconsunti/N° inconsunti da esumazioni effettuate   | 16,66%         | 100%                       |
| Tempo da data effettuazione operazioni (tumolazioni/inumazioni/estumul/esum) a data eseguito operazione | 16,67%         | 2                          |
| % di raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano Annuale della Qualità                            | 16,67%         | 100%                       |
| TOTALE  | 50%            |                            |
| <b>FARMACIE – Chievo</b>  |                |                            |
| % nr pezzi venduti per Tipo Prodotto (**,A, D, I, P, S, T, V, W, X)/ totale pezzi venduti               | 12,50%         | 43,4%                      |
| Valore acquisti/fatturato   | 17,50%         | 61,7%                      |
| Indice di rotazione magazzino   | 10%            | 4,467                      |
| Importo medio/scontrino   | 10%            | 23,00                      |
| TOTALE  | 50%            |                            |
| <b>FARMACIE – Olimpia</b>   |                |                            |
| % nr pezzi venduti per Tipo Prodotto (**,A, D, I, P, S, T, V, W, X)/ totale pezzi venduti               | 12,50%         | 39,3%                      |
| Valore acquisti/fatturato   | 17,50%         | 60,7%                      |
| Indice di rotazione magazzino   | 10%            | 4,69                       |
| Importo medio/scontrino   | 10%            | 24,85                      |
| TOTALE  | 50%            |                            |



| Descrizione obiettivo   | Peso obiettivo | Target obiettivo anno 2021 |
|---|----------------|----------------------------|
| <b>FARMACIE – Palazzina</b>   |                |                            |
| % nr pezzi venduti per Tipo Prodotto (**,A, D, I, P, S, T, V, W, X)/ totale pezzi venduti | 12,50%         | 39,4%                      |
| Valore acquisti/fatturato   | 17,50%         | 61,3%                      |
| Indice di rotazione magazzino   | 10%            | 3,837                      |
| Importo medio/scontrino   | 10%            | 23,478                     |
| TOTALE  | 50%            |                            |
| <b>FARMACIE – Quinto</b>  |                |                            |
| % nr pezzi venduti per Tipo Prodotto (**,A, D, I, P, S, T, V, W, X)/ totale pezzi venduti | 12,50%         | 39,1%                      |
| Valore acquisti/fatturato   | 17,50%         | 61,2%                      |
| Indice di rotazione magazzino   | 10%            | 4,318                      |
| Importo medio/scontrino   | 10%            | 23,59                      |
| TOTALE  | 50%            |                            |
| <b>FARMACIE – San Rocco</b>   |                |                            |
| % nr pezzi venduti per Tipo Prodotto (**,A, D, I, P, S, T, V, W, X)/ totale pezzi venduti | 12,50%         | 37,8%                      |
| Valore acquisti/fatturato   | 17,50%         | 62,0%                      |
| Indice di rotazione magazzino   | 10%            | 3,678                      |
| Importo medio/scontrino   | 10%            | 25,055                     |
| TOTALE  | 50%            |                            |
| <b>FARMACIE – Tomba</b>   |                |                            |
| % nr pezzi venduti per Tipo Prodotto (**,A, D, I, P, S, T, V, W, X)/ totale pezzi venduti | 12,50%         | 38,5%                      |
| Valore acquisti/fatturato   | 17,50%         | 61,0%                      |
| Indice di rotazione magazzino   | 10%            | 3,941                      |
| Importo medio/scontrino   | 10%            | 23,361                     |
| TOTALE  | 50%            |                            |
| <b>PATRIMONIO – Sezione Sup. RUP Ass.Amm.va</b>   |                |                            |
| Numero PSC redatti per interventi dell'area tecnica                                       | 16,66%         | 100%                       |
| Valore dei progetti interni redatti   | 16,67%         | 1,1                        |
| Tempi medi di evasione delle RIM  | 16,67%         | 30                         |
| TOTALE  | 50%            |                            |



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

- redditività: Margine Operativo Lordo (MOL) complessivo aziendale: 4.439.168€.

### ***Obiettivi per la Performance Individuale***

a) 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;

b) 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.