



**ESTRATTO DAL VERBALE DELLA SEDUTA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DELL'AZIENDA IN DATA 11 FEBBRAIO 2025**

Il giorno 11 febbraio 2025 alle ore 14.39 in Verona, via Enrico Noris 1, presso la Sede Aziendale di Palazzo dei Diamanti, a seguito di convocazione indetta dalla Presidente con nota prot. n. 0002873/2025 del 6 febbraio 2025, si riunisce il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Gestione Edifici Comunali (A.G.E.C.).

Presiede l'Avv. ANITA VIVIANI, Presidente.

- O M I S S I S -

OGGETTO: Approvazione piano delle performance anno 2025 - CCNL FF.LL..
(Punto n. 6 dell'O.d.g.)

Sono presenti i seguenti Consiglieri:

Avv. ANITA VIVIANI (Presidente)

Sig. GIOVANNI FALDUTO

Arch. STEFANIA MARINI

Sig. DARIO POMARI

Sono assenti i seguenti Consiglieri:

Sig. FRANCO DAL BELLO (Vice Presidente)

Sono presenti:

Dott. Avv. VALENTINA STERZI (Componente del Collegio dei Revisori dei Conti)

Dott.ssa GABRIELLA ZOCCATELLI (Componente del Collegio dei Revisori dei Conti)

Ing. MARCO PERETTI (Direttore Generale)

Dott. TOMASO LOVATO (Segretario del Consiglio di Amministrazione)

Dott. PAOLO LOMBARDI (Dirigente Funzione Risorse Umane)

• Area/Sezione Proponente:	Direzione Generale
• Area/Sezione Richiedente:	Direzione Generale
• OGGETTO:	APPROVAZIONE PIANO DELLE PERFORMANCE ANNO 2025 - CCNL FF.LL.
• (Punto n. 6 dell'O.d.g.)	
• Allegati:	n. 1 - piano della performance 2025 - Area Ristorazione Eventi - Servizio di refezione scolastica n. 2 - piano della performance 2025 - Area Ristorazione Eventi - Servizio Verona dall'Alto n. 3 - piano della performance 2025 - Area Ristorazione Eventi - Servizi presso impianti sportivi e uffici comunali n. 4 - piano della performance 2025 - Area Ristorazione Eventi - Servizi di custodia e guardiania presso i siti museali

1 di 3

n. 5 - piano della performance 2025 - personale
amministrativo con CCNL Funzioni Locali

Illustra 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;

richiamata la determina del Direttore Generale n. 51/2024 e successiva delibera del Consiglio di Amministrazione di AGECE n. 117/2024, relativa alla costituzione del Fondo di finanziamento del salario accessorio di cui all'art. 79 del CCNL FF.LL. 16.11.2022 per l'anno 2025 per un importo pari a € 819.913,77;

considerata la delibera del CdA di AGECE n. 3/2025 con la quale è stata costituita ai sensi degli articoli 7 e 8 del CCNL FF.LL. 16/11/2022 la Delegazione Trattante di parte pubblica legittimata alla conduzione delle trattative in sede integrativa;

richiamata la delibera del CdA di AGECE approvata in data odierna relativa alle direttive rivolte alla Delegazione Trattante per la stipula del contratto collettivo integrativo ed alla presa d'atto del contenuto della Determina del Direttore Generale n. 4/2025 "*nomina delegazione trattante di parte pubblica – CCNL Funzioni Locali*";

ricordata la delibera del CdA di AGECE n. 65/2023 con cui è stato approvato il Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance (SMVP);

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

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

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

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

DELIBERA

1. Di approvare il Piano delle Performance con i relativi allegati n. 1, 2, 3, 4, 5, richiamati in premessa, che costituiscono l'insieme degli obiettivi per l'anno 2025 di tutti i dipendenti con CCNL FF.LL.;



2. Di pubblicare il Piano delle Performance anno 2025 entro 30 giorni dalla sua approvazione, come previsto dall'art. 3 del SMVP;
3. Di precisare che, se necessario, il Piano delle Performance potrà essere rivisto e modificato, seppur in modo non sostanziale;
4. Di incaricare i Dirigenti Responsabili a cui fanno capo i dipendenti AGECE con CCNL Funzioni Locali di informare i diretti interessati riguardo il contenuto del Piano delle Performance di loro competenza, come previsto dal SMVP, anche avvalendosi del contributo dei coordinatori intermedi delle varie strutture.

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

Alla presente **DELIBERA** viene attribuito il seguente numero: **16/2025**.

PER L'ESECUZIONE	PER CONOSCENZA
• alla Direzione Generale • alla Sezione Risorse Umane	• alla Funzione Ristorazione Eventi • alla Funzione Patrimonio • alla Sezione Ragioneria e Bilancio • alla Funzione Farmacie • alla Funzione Cimiteri

- O M I S S I S -

AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance Anno 2025

Servizio di Ristorazione scolastica e servizi ausiliari

Personale categoria B

Personale con mansione di operatori di cucina e operatori di reparto/guardaroba

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

a) Obiettivo di struttura n.1: Rispetto delle scadenze dei termini per l'invio degli ordini di acquisto di derrate, prodotti ed attrezzature per la pulizia e materiale vario per il servizio di refezione e ausiliari (Obiettivo di miglioramento)

Si propone come primo obiettivo “migliorativo”, per i lavoratori del Servizio di Ristorazione Scolastica e Servizi Ausiliari con contratto FF.LL con mansioni di operatore di cucina, reparto e guardaroba, il rispetto delle scadenze (mensili/settimanali) ed il rispetto dell'utilizzo dei corretti canali informatici indicati dall'azienda, per l'effettuazione dei seguenti ordini di acquisto:

- Derrate alimentari (secco – ortofrutta – pane)
- Prodotti ed attrezzature per le pulizie
- Minuteria di cucina
- Minuteria e piccole attrezzature di guardaroba
- Vestiario e DPI
- Ogni altro materiale necessario per il servizio di refezione e ausiliari

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

che i rapporti con i relativi fornitori.

Quindi, l'obiettivo per i dipendenti operanti con mansione di cucina e di reparto/guardaroba di ciascuna struttura scolastica, verrà raggiunto in ogni struttura, al 100% se tutti gli ordini di fornitura dei beni di cui sopra, e registrati nel periodo dal 01/01 al 30/06 e dal 01/09 alla data 31/12/2025, risulteranno effettuati nel rispetto delle tempistiche, e delle modalità stabilite dall'Azienda e riassunte nella Tabella allegata alla presente (**ALL.1**)

Peso dell'obiettivo pari al 50%

% di raggiungimento dell'obiettivo	% ordini effettuati entro i termini e modalità previsti
	<u>ANNO 2025</u>
Nessun Premio	≤ 60%
65%	> 60%
75%	≥ 77%
85%	≥ 84%
95%	≥ 92%
100%	= 100%

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

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

Anche per l'anno 2025 la valutazione verrà basata sul risultato complessivo degli Audit di verifica effettuati complessivamente presso tutte le strutture scolastiche nel periodo dal 01/01 al 31/12/2025.

L'esito della check list di verifica, negli ambiti/attività scelti come idonei per testare lo standard dei servizi offerti (es: conformità delle derrate/pulizia dei locali/ordine del reparto guardaroba ecc) verranno registrati in corso d'anno e consuntivati al 31 dicembre 2025.

Il rilievo di una Non Conformità in corso di Audit verrà considerata quale evidenza di “standard non mantenuto” pertanto l’esito dell’Audit verrà annoverato come “Non Conforme” rispetto al totale degli Audit effettuati in tutte le strutture.

Peso dell’obiettivo 50%

% di raggiungimento dell’obiettivo	% di visite risultate conformi su totali Audit ANNO 2025
Nessun Premio	$\leq 60\%$
65%	$> \text{del } 60\% \text{ e } \leq 71,5\%$
75%	$> \text{del } 71,5\% \text{ e } \leq 81,5\%$
85%	$> \text{del } 81,5\% \text{ e } \leq 91,5\%$
95%	$> \text{del } 91,5\% \text{ e } \leq 99,5\%$
100%	$= 100\%$

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 di tale settore.

La rilevazione della Performance Individuale verrà effettuata secondo le modalità e le tempistiche previste dal vigente Sistema di valutazione delle Performance

a) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione l'apporto del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi individuati nell'ambito della Performance Organizzativa, così come riportati nei precedenti punti a) e b). Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri previsti dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

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, dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

			ALLEGATO 1
ORDINI	GENERE	TEMPISTICA	CANALI
	Pane	Gli ordini ordinari vanno fatti ENTRO LUNEDI' , per tutte le consegne della settimana successiva. In concomitanza delle festività gli ordini dovranno essere effettuati entro le scadenze che verranno comunicate con specifiche circolari emesse dall'ufficio.	TELECUCINE: <u>Ordini Derrate</u>
Derrate alimentari	Ortofrutta	Gli ordini ordinari vanno fatti ENTRO 7 GIORNI PRIMA della data di consegna. ES.per chi ha la consegna martedì 9 maggio l'ordine dovrà essere fatto entro martedì 2 maggio.In concomitanza delle festività gli ordini dovranno essere effettuati entro le scadenze che verranno comunicate con specifiche circolari emesse dall'ufficio.	
	Secco		
Prodotti ed attrezzature per le pulizie	Detersivi/attrezzature	ENTRO IL 9 DI OGNI MESE , per il fabbisogno del mese successivo. In concomitanza delle festività gli ordini dovranno essere effettuati entro le scadenze che verranno comunicate con specifiche circolari emesse dall'ufficio.	TELECUCINE: <u>Ordini Materiale</u>
Minuteria di cucina	Posateria/Piatti/Bicchieri ecc..	In base alla necessità	TELECUCINE: <u>Ordini Materiale</u>
Minuteria e piccole attrezzature di guardaroba	Aghi/Ferro da stiro/Macchina da cucire ecc..	In base alla necessità	TELECUCINE: <u>Comunicazioni in uscita</u> selezionando la tendina in alto a sx
Vestiario e DPI	Maglie/Pantaloni/Casacche ecc...	In base alla necessità	TELECUCINE: <u>Comunicazioni in uscita</u> selezionando la tendina in alto a sx <u>Richiesta Vestiario/DPI</u>
Ogni altro tipo di materiale necessario per il servizio di refezione e ausiliari	Varie	In base alla necessità	TELECUCINE: <u>Comunicazioni in uscita</u> selezionando la tendina in alto a sx

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 come sopra indicate, mira al contenimento dei tempi di risoluzione delle eventuali anomalie/criticità legate al fornitore delle derrate alimentari destinate alle strutture gestite direttamente quali, ad esempio, derrate mancanti o non conformi.

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

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

Ai fini del calcolo, il conteggio verrà effettuato arrotondando alla $\frac{1}{2}$ giornata considerando le due seguenti fasce orarie: mattino 7-13 e pomeriggio dalle 13,01 – 17,00. A titolo di esempio quindi, una criticità manifestatasi alle ore 10,00 di lunedì 28 marzo e chiusa giovedì 31 marzo alle ore 11,00 verrà considerata come risolta in 3,5 giorni.

Il premio verrà attribuito in base ai tempi di risoluzione dei reclami/carenze calcolati al 31/12/2025 come media dei tempi di risoluzione di tutti i reclami/carenze/imprevisti manifestatisi nel corso dell'anno ed in base agli scaglioni riportati in tabella.

Peso dell'obiettivo 50%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Tempi medi di risoluzione dei reclami/carenze in giorni lavorativi ANNO 2025
Nessun Premio	$\geq$ a 5,5 giorni
75%	$<$ 5,2 giorni
85%	$\leq$ 4 giorni
95%	$\leq$ 3 giorni
100%	$\leq$ 2,5 giorni

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

L'obiettivo "migliorativo", mira al mantenimento dello standard di "sorveglianza/verifica" da parte del personale degli uffici siti in via San Cristoforo con riferimento alle strutture attive al 31/12/2025 attraverso l'effettuazione di Audit mirati alla verifica degli standard operativi delle scuole.

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se verranno effettuate un numero di visite ispettive pari a:

ANNO	INCREMENTO PERCENTUALE N. AUDIT
2025	+5% vs AP (2,205 per sito riferito al 2024)

Peso dell'obiettivo 50%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Numero di Audit effettuati dalla ARE rispetto al numero Audit da effettuare ANNO 2025
Nessun Premio	$\leq$ 60% di visite ispettive effettuate
65%	$\leq$ 76% di visite ispettive effettuate

75%	≤ 81% di visite ispettive effettuate
85%	≤ 92% di visite ispettive effettuate
95%	≤ 99,5% di visite ispettive effettuate
100%	= al 100%

PERFORMANCE INDIVIDUALE

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

La rilevazione della Performance Individuale verrà effettuata secondo le modalità e le tempistiche previste dal vigente Sistema di valutazione delle Performance

c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza

(obiettivo del peso pari al 50%)

Nel valutare tale rendimento verrà preso in considerazione l'apporto del singolo lavoratore al raggiungimento degli obiettivi individuati nell'ambito della Performance Organizzativa, così come riportati nei precedenti punti a) e b). Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri previsti dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

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, dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

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.

AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance Anno 2025

Servizio Verona Dall'Alto – Torre dei Lamberti

Personale categoria B

Personale con mansione di operatore di reception e biglietteria

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

a) Obiettivi di Struttura (2 obiettivi di miglioramento)

a 1): Obiettivo di Struttura : Numero di Questionari di Gradibilità

Si propone come primo obiettivo migliorativo, per tutti gli operatori di reception e guardasala dislocati presso il Servizio Verona dall'Alto – Torre dei Lamberti - con contratto FF.LL., il rilevamento del numero dei questionari di gradimento destinati ai clienti/turisti, che verranno rilevati/registrati attraverso il sistema informatico di rilevazione della customer satisfaction ed installato tramite totem presso le biglietterie dei siti di Verona Dall'Alto.

L'obiettivo si considera raggiunto al 100%, se verrà raccolto un numero di questionari pari almeno al 3% che verranno rilevati nel 2025.

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

Peso dell'obiettivo 25%

% raggiung. obiettivo	% questionari/ accessi ANNO 2025
Nessun Premio	≤ 1,8% del n. accessi
65%	≤ 2,1% del n. accessi
75%	≤ 2,5% del n. accessi
85%	≤ 2,8% del n. accessi
95%	≤ 2,95% del n. accessi
100%	≥ 3%

a 2) Obiettivo di Struttura: rilevazione della gradibilità espressa dai clienti – Customer Satisfaction

Il secondo obiettivo “migliorativo”, per tutti i lavoratori del Servizio Verona dall’Alto – Torre dei Lamberti - con contratto FF.LL con mansioni di operatore di reception e guardasala, riguarda la valutazione espressa da parte dei clienti/turisti sul servizio offerto tramite la compilazione del questionario di gradimento informatico.

Ai clienti/turisti verrà richiesto di esprimere il proprio giudizio di gradibilità del servizio attraverso la compilazione informatica del questionario di gradimento a cui potranno accedere tramite il totem presente presso la biglietteria del sito storico. La valutazione verrà considerata positiva se 4 domande su 5 risulteranno positive (ovvero se 4 domande su 5 avranno ricevuto almeno 3 stelline)

L’obiettivo verrà raggiunto al 100% verrà raggiunta almeno la percentuale di gradibilità stabilita per l’anno 2025 sulla base della seguente rilevazione

ANNO	INCREMENTO PERCENTUALE GRADIBILITA’
2025	+2% vs AP (90,3% dei questionari registrati nel 2025)

Peso dell’obiettivo 25%

% raggiung. obiettivo	% questionari con valutazione positiva ANNO 2025
Nessun Premio	≤ 60,00%
65%	≤ 67,00 %
75%	≤ 77 %
85%	≤ 82%
95%	≤ 87%
100%	≥ 90,3%

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

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

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

Tale obiettivo verrà valutato a seguito di verifiche da parte del personale Agec e della successiva compilazione di check list di verifica effettuati presso la struttura.

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

Peso dell'obiettivo 25%

ES: Valutazione della conformità che emerge dalle visite ispettive effettuate dagli auditor interni in base ad almeno 40 audit complessivi da effettuarsi nell'anno di riferimento.

% di raggiungimento dell'obiettivo	% di visite conformi ANNO 2025
Nessun Premio	≤ 60%
65%	>del 60%
75%	> del 72%
85%	> del 82%
95%	>del 92%
100%	= 100%

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

Si propone di basare la valutazione del mantenimento degli standard operativi sul rispetto delle vendite dei gadget effettuate presso la Torre dei Lamberti. L'obiettivo si considererà raggiunto al 100% per l'anno 2025 se al 31/12 verrà registrato un incremento delle vendite di gadget pari a +5% rispetto alle vendite registrate nell'anno precedente secondo la seguente tabella:

ANNO	INCREMENTO PERCENTUALE GRADIBILITA'
2025	+5% delle vendite gadget AP

Peso dell'obiettivo 25%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Quota % vendita gadget ANNO 2025
Nessun Premio	≤ 60%
65%	≤76%

75%	$\leq 81\%$
85%	$\leq 92\%$
95%	$\leq 99\%$
100%	$\geq +5\%$ vendita gadget A.P.

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 di tale settore.

La rilevazione della Performance Individuale verrà effettuata secondo le modalità e le tempistiche previste dal vigente Sistema di valutazione delle Performance

a) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza

(obiettivo del peso pari al 50%)

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

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri previsti dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

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, dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

Personale con mansione di impiegato

Personale categoria B:

a) Obiettivi di Struttura (2 obiettivi di miglioramento)

a 1) Obiettivo di struttura: Numero di Questionari di Gradibilità

Si propone come primo obiettivo migliorativo, per tutti gli operatori di reception e guardasala dislocati presso il Servizio Verona dall'Alto – Torre dei Lamberti - con contratto FF.LL., il rilevamento del numero dei questionari di gradimento destinati ai clienti/turisti, che verranno rilevati/registrati attraverso il sistema informatico di rilevazione della customer satisfaction implementato alla fine del 2023 ed installato tramite totem presso le biglietterie dei siti di Verona Dall'Alto.

L'obiettivo si considera raggiunto al 100%, se verrà raccolto un numero di questionari pari almeno al 3% che verranno rilevati nel 2025.

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

Peso dell'obiettivo 25%

% raggiung. obiettivo	% questionari/ accessi ANNO 2025
Nessun Premio	$\leq 1,8\%$ del n. accessi
65%	$\leq 2,1\%$ del n. accessi
75%	$\leq 2,5\%$ del n. accessi
85%	$\leq 2,8\%$ del n. accessi

95%	$\leq 2,95\%$ del n. accessi
100%	$\geq 3\%$

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

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

Ai clienti/turisti verrà richiesto di esprimere il proprio giudizio di gradibilità del servizio reso attraverso la compilazione informatica del questionario di gradimento a cui potranno accedere tramite il totem presente presso la biglietteria del sito storico. La valutazione verrà considerata positiva se 4 domande su 5 risulteranno positive (ovvero se 4 domande su 5 avranno ricevuto almeno 3 stelline)

L’obiettivo verrà raggiunto al 100% verrà raggiunta almeno la percentuale di gradibilità stabilita per l’anno 2025 sulla base della seguente rilevazione

ANNO	INCREMENTO PERCENTUALE GRADIBILITA’
2025	+2% vs AP (90,3% dei questionari registrati nel 2025)

Peso dell’obiettivo 25%

% raggiung. obiettivo	% questionari con valutazione positiva
	ANNO 2025
Nessun Premio	$\leq 60,00\%$
65%	$\leq 67,00 \%$
75%	$\leq 77 \%$

85%	$\leq 82\%$
95%	$\leq 87\%$
100%	$\geq 90,3\%$

b) Indicatori della performance della Struttura di appartenenza: vendita complessiva dei gadget (Obiettivo di mantenimento)

Si propone di basare la valutazione del mantenimento degli standard operativi sul rispetto delle vendite dei gadget effettuate presso la Torre dei Lamberti. L'obiettivo si considererà raggiunto al 100% per l'anno 2025 se al 31/12 verrà registrato un incremento delle vendite di gadget pari a +5% rispetto alle vendite registrate nell'anno precedente secondo la seguente:

ANNO	INCREMENTO PERCENTUALE GRADIBILITA'
2025	+5% delle vendite gadget AP

Peso dell'obiettivo 50%

% di raggiungimento dell'obiettivo	Quota % vendita gadget ANNO 2025
Nessun Premio	$\leq 60\%$
65%	$\leq 76\%$
75%	$\leq 81\%$
85%	$\leq 92\%$
95%	$\leq 99\%$

100%	≥ +5% vendita gadget A.P.
------	---------------------------

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 di tale settore.

La rilevazione della Performance Individuale verrà effettuata secondo le modalità e le tempistiche previste dal vigente Sistema di valutazione delle Performance

c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza

(obiettivo del peso pari al 50%)

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

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri previsti dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

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, dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance Anno 2025

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

Personale categoria B

Personale adibito ai servizi di custodia e guardiania presso strutture sportive comunali e provinciali e attività di supporto amministrativo degli impianti sportivi e altre strutture comunali

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

a) Obiettivi di struttura: implementazione utilizzo sistemi informativi nelle comunicazioni obbligatorie con l'Azienda - (obiettivo migliorativo)

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, si propone come obiettivo anche per l'anno 2025, 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 il personale coinvolto, non verranno rilevate anomalie nelle comunicazioni informatiche relative al 2025 che necessitino di sanatoria/correzione da parte degli uffici amministrativi, sulla base della seguente tabella. Si specifica che la misurazione verrà effettuata in forma puntuale per ciascun luogo di lavoro attribuito ai dipendenti interessati.

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di raggiungimento dell'obiettivo:

% raggiungimento dell'obiettivo	% anomalie corrette/sanate da parte degli uffici amministrativi su totale timbrature effettuate ANNO 2025
Nessun Premio	> 1,5%
65%	≥ 0,77%
75%	≥ 0,47%
85%	≥ 0,27%
95%	< al 0,27%
100%	0%

a) Indicatori della Performance della struttura di appartenenza: valutazioni Audit di verifica del servizio - (obiettivo di mantenimento dello standard del servizio)

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

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se tutti gli audit effettuati risulteranno con esito positivo (tutti SI su tutte le voci previste). In caso, quindi, di presenza anche di un unico "NO" riferito ad un elemento della check list, la stessa sarà valutata complessivamente con esito negativo.

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione in base al numero di Audit

% raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate con esito positivo su totali Audit Agec ANNO 2025
Nessun Premio	≤ 60% visite audit positive
65%	≤ 74% visite audit positive
75%	≤ 82,5% visite audit positive
85%	≤ 93% visite audit positive

95%	≤ 99,5% visite audit positive
100%	= 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 di tale settore.

La rilevazione della Performance Individuale verrà effettuata secondo le modalità e le tempistiche previste dal vigente Sistema di valutazione delle Performance

b) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza

(obiettivo del peso pari al 50%)

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

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri previsti dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

c) 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, dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

AREA RISTORAZIONE EVENTI

Piano delle Performance Anno 2025

Servizi di custodia e guardiania presso i siti museali ed altri uffici gestiti dal Comune di Verona

Personale categoria B

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

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

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

In considerazione del fatto che il contratto di servizio in essere con il Comune di Verona per lo svolgimento dei servizi di cui all'oggetto, prevede che, nell'ambito della determinazione di un monte ore lavorato annuo, una quota sia destinata alla formazione, si propone come obiettivo, per i dipendenti destinati a tale servizio, che gli stessi partecipino a corsi di formazione ed aggiornamenti e/o iniziative organizzate dal Comune di Verona, nell'ambito di quanto previsto dal Contratto.

Si considera che l'obiettivo verrà raggiunto al 100% se tutto il personale parteciperà al 100% delle ore dei corsi organizzati dal Comune di Verona stesso sulla base di modalità che verranno di volta in volta concordate con Agec.

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione di raggiungimento dell'obiettivo:

% raggiungimento dell'obiettivo	% ore di partecipazione ai corsi
	ANNO 2025
Nessun Premio	≤ 60% ore organizzate
65%	≤ 72% ore organizzate
75%	≤ 82% ore organizzate
85%	≤ 92% ore organizzate
95%	≤ 99% ore organizzate
100%	100% ore organizzate

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

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

L'obiettivo verrà raggiunto al 100% se tutti gli audit effettuati risulteranno con esito positivo (tutti SI su tutte le voci). In caso, quindi, di presenza anche di un unico "NO" riferito ad un elemento della check list, la stessa sarà valutata complessivamente con esito negativo.

Peso dell'obiettivo 50%

Ipotesi di valutazione in base al numero di Audit effettuati:

% raggiungimento dell'obiettivo	% di visite risultate con esito positivo su totali Audit Agec
	ANNO 2025
Nessun Premio	≤ 60% visite audit positive
65%	≤ 74% visite audit positive
75%	≤ 82% visite audit positive
85%	≤ 93% visite audit positive

95%	≤ 99% visite audit positive
100%	= 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 di tale settore.

La rilevazione della Performance Individuale verrà effettuata secondo le modalità e le tempistiche previste dal vigente Sistema di valutazione delle Performance

c) Contributo dato alla performance della struttura di appartenenza

(obiettivo del peso pari al 50%)

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

Per esprimere la valutazione di tale apporto verranno utilizzati, i parametri previsti dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.

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, dal vigente Sistema di Valutazione delle Performance.



PIANO DELLA PERFORMANCE 2025 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 2025
Amministrazione Finanza Contabilità - Servizio Ragioneria Bilancio		
Riduzione del numero ravvedimenti operosi e sanzioni relativi ad AGECE/AGECOFSPA	15%	≤3 anomalie/anno
Riduzione del tempo medio tra Data Registrazione Fattura e Data Ricevimento Fattura	20%	≤5 gg
Riduzione della giacenza media della liquidità sui conti correnti senza riconoscimento interessi attivi	15%	-10% vs AP
TOTALE	50%	
Cimiteri - Sezione Cimiteriale Amministrativa - Sezione Cimiteriale Operativa		
% raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano Annuale della Qualità (PAQ)	20%	+2% vs AP
Riduzione del tempo medio da data decesso a data tumulazione ceneri ns cimiteri	15%	-5% vs AP
Aumento dell'incidenza dei nuovi allacciamenti lampade votive su n° nuove concessioni (sepoltura totale in costanza di funerale - LOCULI)	15%	+2% vs AP
TOTALE	50%	
13 Farmacie		
Raggiungimento del target di vendita non SSN	20%	≥ valore di budget





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





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

Descrizione obiettivo	Peso obiettivo	Target obiettivo anno 2025
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.

