

## **Progetto “Valutazione delle performance”**

Reference book

Il Ciclo di Gestione delle Performance nei comuni

**Definizione del sistema di misurazione e Valutazione della  
Performance Organizzativa**

Principi e criteri

**Ottobre 2011**

## Sommario

INTRODUZIONE.....	3
TEMA 1. LE CONDIZIONI ABILITANTI.....	5
Principio 1. Definire le responsabilità e la <i>governance</i> relativa al ciclo di gestione della performance.....	5
Principio 2. Rafforzare il sistema di controllo e programmazione e integrare linee strategiche, priorità e obiettivi operativi.....	9
Principio 3. Integrare la gestione delle risorse umane e il capitale organizzativo nel processo di misurazione e valutazione della performance.....	14
TEMA 2. IL SISTEMA DI MISURAZIONE.....	18
Principio 4. Definire gli ambiti di misurazione e valutazione tenendo conto del valore percepito degli obiettivi e delle attività e del livello di risorse e competenze dell'amministrazione.....	19
Principio 5. Chiarire le fasi che compongono il processo di misurazione e valutazione, i soggetti e le responsabilità relative al sistema.....	25
Principio 6. Sviluppare un sistema informativo integrato o integrabile.....	30
Principio 7. Garantire la trasparenza del sistema di misurazione.....	34
Principio 8. Selezionare il set di indicatori che saranno impiegati per misurare e valutare la performance dell'amministrazione.....	37
LA CHECK LIST A SUPPORTO DELL'ANALISI.....	45
Temi e Fattori.....	45
Il processo di analisi.....	46
Le Griglie da supporto dell'analisi.....	48

## INTRODUZIONE.

Il presente documento ha per scopo quello di illustrare in termini di principi e criteri, gli elementi ai quali un Comune dovrebbe porre attenzione se intende avviare il ciclo di gestione della performance organizzativa. Il documento è strutturato in:

- **Temi.** I temi rappresentano gli elementi e le dimensioni di analisi da considerare ed approfondire nell'avvio del ciclo di gestione della performance a partire dalla definizione del sistema di misurazione e valutazione della performance.

I due temi approfonditi riguardano:

1. **Le condizioni abilitanti.** Il tema delle condizioni abilitanti assume particolare importanza se si prende in considerazione il fatto che le amministrazioni non hanno nel corso degli anni spontaneamente proceduto a porre in essere un sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa. Questo risultato trova le sue determinanti anche nell'impostazione che i sistemi di pianificazione strategica, programmazione e controllo e gestione del personale, hanno assunto. Tali sistemi si sono infatti sviluppati a prescindere dalla presenza di un sistema di misurazione evoluto. Non si è quindi attivato quel processo di supporto reciproco fra misurazione ed altre funzioni che costituisce uno degli elementi fondamentali affinché per le amministrazioni risulti utile dotarsi di strumenti, competenze e processi di misurazione.
  2. **Il sistema di misurazione.** Approfonditi gli accorgimenti che altri sistemi, attualmente già in essere, necessitano per poter operare a sostegno dello sviluppo del sistema di misurazione, il secondo tema si concentra sui principi e criteri che possono utilmente guidare la progettazione e il funzionamento del sistema stesso. Fatta salva l'autonomia che ciascuna amministrazione può esprimere nel definire il perimetro del sistema di misurazione, appare utile presentare una sintesi degli orientamenti che stanno emergendo e dei principi che il quadro normativo definisce. L'insieme dei principi e dei criteri esposti fornisce elementi utili all'amministrazione per definire il proprio documento relativo al sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa.
- **Principi.** I principi rappresentano elementi di indirizzo utili ad avviare il ciclo e a progettare e sviluppare il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa. Le amministrazioni possono prendere a riferimento i principi proposti per svolgere un audit del proprio sistema di misurazione e progettare interventi di miglioramento;
  - **Criteri.** Sono enunciazioni finalizzate a soffermare l'attenzione su come è possibile attuare i principi richiamati. L'utilità dei criteri di seguito enunciati deriva dal fatto che essi identificano caratteristiche che rendono il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa maggiormente in grado di supportare il miglioramento dei processi decisionali dell'amministrazione e l'incremento della trasparenza sul livello di performance atteso o raggiunto. Ciascun criterio può trovare attuazione in diversi modi da parte delle diverse amministrazioni, mediante l'impiego di diversi strumenti e seguendo diversi percorsi. Inoltre è probabile che non sia possibile realizzare un rafforzamento simultaneo di tutti i criteri di seguito proposti.

I principi e criteri si riferiscono al sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, ma coinvolgono in modo più ampio l'intero ciclo di gestione della performance.

Al fine di supportare le amministrazioni locali che volessero progettare o revisionare il proprio sistema di misurazione mediante l'impiego dell'approccio di seguito descritto, il presente documento è corredato da uno strumento operativo: la Check List a supporto della diagnosi del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa. Analizzando, attraverso la Check List, criterio dopo criterio, le caratteristiche del sistema di misurazione, ciascuna amministrazione potrà progettare gli elementi del sistema o identificarne punti di forza e criticità a partire dai quali definire un quadro coerente di azioni di miglioramento.

## TEMA 1. LE CONDIZIONI ABILITANTI.

Il tema delle condizioni abilitanti ha a che fare con l'identificazione di quegli elementi del ciclo di gestione della performance che possono influenzare le caratteristiche del sistema di misurazione e valutazione della performance e che dunque devono essere progettati e gestiti secondo un disegno quanto più possibile coerente e unitario. La coerenza deriva dalla presa di coscienza del fatto che il sistema di misurazione non può essere considerato mera somma di dati ed informazioni provenienti da diverse fonti ma piuttosto come selezione di un set di indicatori scelti a partire proprio dall'esigenza di misurare e valutare, tramite essi, la performance dell'amministrazione. L'unitarietà richiama il fatto che il sistema di misurazione non può essere costruito e gestito privilegiando un'unica dimensione, quale ad esempio quella economico finanziaria, ma deve essere in grado di rappresentare in modo unitario l'amministrazione creando collegamenti dinamici con i sistemi di governance, di pianificazione strategica e territoriale, di programmazione e controllo, di gestione del personale, di gestione della qualità e dei servizi.

### **Principio 1. Definire le responsabilità e la *governance* relativa al ciclo di gestione della performance.**

Sebbene i temi che il ciclo di gestione della performance tratta non costituiscano una novità per le amministrazioni locali, raramente queste hanno affrontato il tema in ottica di sistema, andando cioè a considerare le funzioni di pianificazione strategica, programmazione e controllo, gestione del bilancio, gestione del personale, rendicontazione e trasparenza, come elementi integrati. Il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa può fornire un utile sostegno a questo processo, integrando le informazioni che alimentano le decisioni all'interno di ciascuna funzione e costituendo una sorta di piattaforma comune. Di conseguenza un sistema di misurazione che non funziona, o peggio ancora, non esiste, mina la possibilità di integrare fra loro le funzioni ora richiamate. Al tempo stesso però, le debolezze in seno a tali funzioni, fanno venire meno condizioni importanti per la progettazione ed il funzionamento del sistema.

### **Criterio 1.1 Valutare il livello effettivo di leadership all'interno dell'amministrazione e individuare le priorità e gli obiettivi strategici degli organi di vertice politico amministrativo.**

Commento. Il criterio si fonda sulla presenza di **tre elementi**. Anzitutto la presenza di una **leadership** cioè di un soggetto che assume decisioni e se ne assume la responsabilità. Il criterio guarda oltre la distribuzione formale dei ruoli tra i vertici politici ed amministrativi e guarda all'esito del processo decisionale ovvero priorità e obiettivi strategici. Le **priorità** riguardano l'indirizzo che l'amministrazione intende realizzare. La presenza di indirizzi di riferimento sostiene la definizione del sistema di misurazione perché consente di selezionare le aree di misurazione cui dedicare maggiore attenzione, in particolare in termini di impatto. Gli **obiettivi strategici** identificano i risultati che l'amministrazione intende realizzare per concretizzare gli indirizzi. La presenza di obiettivi strategici, definiti in modo chiaro è una condizione fondamentale per lo sviluppo del sistema di misurazione dal momento che ne costituisce l'oggetto. Senza obiettivi non è possibile costruire indicatori che abbiano valore in termini di valutazione delle strategie e gestione delle relative fasi operative.

**Criterio 1.2 Esplicitare in appositi documenti (linee di mandato, programmi strategici, altri documenti) gli obiettivi e le priorità strategiche.**

Commento. Il criterio fa da corollario al precedente e identifica nella predisposizione di documenti una condizione utile allo sviluppo del sistema di misurazione. Tali documenti, infatti, costituiscono il naturale terreno di incontro tra obiettivi e indicatori che compongono il sistema di misurazione. In assenza di tali documenti diventa impossibile creare un collegamento tra ciclo di pianificazione strategica e ciclo di misurazione e valutazione della performance organizzativa. Si perde infatti la possibilità di ancorare gli indicatori necessari per la misurazione e valutazione a target coerenti con gli obiettivi.

*Il Comune di Bergamo ha dedicato particolare attenzione riguardo la definizione, l'aggiornamento e l'effettiva conoscenza degli obiettivi strategici dell'Ente. Nel Comune di Bergamo esistono diversi documenti che assolvono a questo obiettivo: il primo, di cui è necessario far menzione, sono le [Linee programmatiche di mandato](#). Appena insediatasi, il Sindaco e la Giunta hanno definito cinque grandi obiettivi da realizzare nel corso del quinquennio 2009 – 2014. Bergamo solidale, Bergamo sicura, Bergamo che cresce nella tradizione, Bergamo delle grandi opere e Bergamo turistica corrispondono ad altrettanti insiemi di obiettivi strategici che guidano l'azione dell'ente, identificando i grandi temi sui cui si concentrerà l'azione amministrativa nel quinquennio di riferimento.*

*La Relazione Previsionale e Programmatica che individua, con un orizzonte temporale di tre anni, i programmi e progetti assegnati ai servizi, viene di conseguenza sviluppata avendo a riferimento un quadro unitario. Infine, il Piano Esecutivo di Gestione, approvato annualmente, e il Piano Dettagliato degli Obiettivi contengono gli obiettivi gestionali e le risorse assegnate ai servizi. Questi documenti sono, di fatto, lo strumento di lavoro dei dirigenti del Comune di Bergamo. I documenti menzionati sono tutti oggetto di aggiornamento periodico per quanto riguarda le priorità e gli obiettivi in essi definiti.*

[www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)

**Criterio 1.3 Condividere a livello di vertice politico ed amministrativo le responsabilità relative alla definizione ed al raggiungimento dei risultati dell'amministrazione.**

Commento. La performance che l'amministrazione misura attraverso il Piano e rendiconta attraverso la Relazione, è il frutto di un processo decisionale condiviso tra vertice politico e vertice amministrativo. Tale processo decisionale conduce a un indirizzo entro il quale si collocano gli obiettivi strategici. L'amministrazione pone in essere tutte le azioni necessarie per attuare gli obiettivi strategici svolgendo al tempo stesso le sue attività di amministrazione e servizio. Fermi restando i principi di separazione tra politica ed amministrazione, l'amministrazione nel suo complesso risponde dell'insieme dei risultati prodotti perseguendo gli obiettivi strategici e gli obiettivi di gestione, dal momento che non è pensabile che i due vertici ed i due ordini di obiettivi siano in conflitto. Il criterio richiama dunque una condizione di unitarietà dell'amministrazione.

**Criterio 1.4 Identificare in appositi documenti le responsabilità relative al ciclo di gestione della performance.**

Commento. Il criterio fa da corollario al precedente ed identifica, in appositi documenti, l'esplicitazione dei ruoli e delle responsabilità formali degli organi dell'amministrazione e di tutti i soggetti coinvolti nella gestione del ciclo della performance. L'esplicitazione formale di tali responsabilità non si riferisce in particolare al sistema di misurazione e valutazione della performance ma riguarda l'intero ciclo di gestione della performance. Il portato normativo in tal senso fornisce un'inquadratura di riferimento dalla quale non è possibile prescindere ma di per sé non esaurisce i profili di responsabilità. Identificare le responsabilità per tali elementi, magari con riferimenti anche al sistema di misurazione e valutazione, è utile anche al fine di chiarire che il sistema di misurazione non è uno strumento tecnico affidato ad una articolazione organizzativa ma uno strumento manageriale diffuso tra tutti coloro che operano all'interno dell'amministrazione e, per certi aspetti, aperto anche ai soggetti che si collocano al di fuori dell'amministrazione.

*La linea di responsabilità del **Comune di Reggio Emilia** è definita in modo chiaro e preciso. Sono identificate le aree di intervento del Comune e le responsabilità di ciascun dirigente di linea anche attraverso la rappresentazione grafica per mezzo dell'organigramma della struttura amministrativa. Inoltre, la collegialità della linea di responsabilità è garantita grazie alla Conferenza dei Dirigenti. Le funzioni di questo organo collegiale sono sia di tipo consultivo sia propositivo in relazione all'assetto organizzativo del lavoro e, più in generale, alle problematiche di carattere trasversale dell'Ente.*

*Le responsabilità nell'Ente sono presenti nel [Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi](#), così come nell'organigramma dell'Ente, che identificano per ciascun ruolo, Direttore Generale, direttori d'area, dirigenti e posizioni organizzative chiare competenze e responsabilità. Ad essi, il Piano Generale di Sviluppo attribuisce obiettivi di risultato da raggiungere di carattere strategico, mentre il Piano Esecutivo di Gestione attribuisce loro obiettivi di risultato di carattere gestionale unitamente alle risorse per raggiungere tali obiettivi.*

*Ancora una volta il Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi identifica il ruolo e le responsabilità per i dirigenti di unità di progetto e il ruolo e le responsabilità dei dirigenti per le attività continuative dell'Ente. Si sottolinea il fatto che il Comune di Reggio Emilia ha svolto anche un'analisi approfondita per determinare quali siano le competenze manageriali e tecniche necessarie per ricoprire specifici incarichi all'interno dell'Ente. Oltre a ciò, ogni anno viene svolta una valutazione del dirigente per verificare l'adeguatezza delle competenze necessarie a ricoprire quella determinata posizione incidendo, tra l'altro, anche sull'indennità di posizione ai fini del sistema premiante e retributivo dell'Ente.*

[www.municipio.re.it](http://www.municipio.re.it)

**Criterio 1.5 Condividere con cittadini e altri portatori di interesse la definizione delle priorità dell'amministrazione e le modalità di valutazione circa il livello di attuazione degli obiettivi.**

Commento. Coinvolgere gli *stakeholder* nella fase di definizione degli indirizzi e delle strategie costituisce un elemento di rafforzamento dei processi decisionali e della partecipazione. Ai fini della progettazione del sistema di misurazione il criterio richiama l'importanza che l'amministrazione identifichi e condivida con cittadini e altre categorie di *stakeholder*, gli indicatori attraverso i quali sarà poi monitorato il livello di attuazione delle priorità strategiche identificate. Se questa condivisione non si compie, l'impiego ex post di indicatori al fine di

rendicontare il livello di attuazione degli obiettivi può risultare oggetto di contestazione o fraintendimenti. Al contrario, la condivisione in fase di definizione delle priorità da un lato supporta percorsi di partecipazione basati su un linguaggio condiviso, dall'altro esplicita il collegamento tra obiettivi strategici e azioni che l'amministrazione può compiere.

**Criterio 1.6 Rendere disponibili agli organi di vertice politico ed amministrativo informazioni relative al grado di attuazione delle strategie che gli stessi possano impiegare nei propri processi decisionali.**

Commento. Affinché il sistema di misurazione assuma una utilità piena è importante che gli elementi che lo compongono, gli indicatori ed i relativi valori, siano portati a conoscenza dei soggetti politici al vertice dell'amministrazione. Tale esigenza si lega non tanto alla possibilità che i processi decisionali politici siano fondati su dati e risultanti derivanti da un'analisi tecnica o manageriale degli indicatori. E' infatti fisiologico che il processo decisionale politico sia fondato su una pluralità di elementi. Ciò che al contrario rileva è che le decisioni, una volta assunte, possano trovare una traduzione in termini quantitativi che rende misurabile la loro attuazione. Un sistema di misurazione fruibile agli organi di vertice politico amministrativo aiuta quindi a tradurre determinate scelte in target assegnabili ad indicatori e, dal momento che il sistema di misurazione non comprende solo la dimensione strategica ma anche quella delle attività e dei servizi, consente di rappresentare ex ante e valutare ex post le conseguenze di una determinata decisione rispetto alla performance organizzativa dell'amministrazione.

## **Principio 2. Rafforzare il sistema di controllo e programmazione e integrare linee strategiche, priorità e obiettivi operativi.**

L'attitudine dell'amministrazione a individuare le proprie priorità in documenti di indirizzo quali le Linee Programmatiche della Giunta dovrebbe innescare un meccanismo di distribuzione delle responsabilità lungo la struttura organizzativa. Lo strumento attraverso il quale realizzare tale distribuzione sono i sistemi di programmazione e controllo che si concretizzano, nel caso delle amministrazioni locali, nella Relazione Previsionale e Programmatica, nel Bilancio preventivo, nel Piano Esecutivo di Gestione e nel Piano degli Obiettivi. Questi quattro documenti configurano, almeno potenzialmente, un sistema di obiettivi definiti a livello strategico ed operativo che consente di indirizzare ed orientare l'intera amministrazione solo a condizione di essere coerente. I criteri di seguito evidenziati definiscono gli elementi lungo i quali valutare tale coerenza.

### **Criterio 2.1 Approvare i documenti di programmazione entro le scadenze definite per legge ed impiegare gli strumenti di programmazione e controllo per verificare l'andamento dell'amministrazione.**

Commento. Il criterio pone in correlazione fra loro due elementi solo apparentemente distanti e cioè la tempestività e l'impiego dei documenti di programmazione. L'approvazione entro le scadenze previste normativamente dei documenti sopra richiamati, stante l'attuale sistema di finanza derivata propria delle amministrazioni locali, è un accadimento che si verifica con una certa rarità. Le ragioni sono legate ad elementi di incertezza che rendono impossibile approvare documenti formali. Tale ritardo si accompagna però anche a ritardi che concernono i processi decisionali e la definizione delle priorità da parte degli organi di vertice politico amministrativo. I documenti di programmazione hanno il compito di rappresentare tale priorità e si possono basare su elementi di incertezza senza che questo impedisca la loro definizione. Al contrario, la definizione delle priorità favorisce proprio l'assunzione di decisioni in presenza di elementi di incertezza perché consente, per esempio a fronte di ritardi per quanto concerne la determinazione dell'entità di risorse disponibili, di velocizzare i processi decisionali una volta che i dati siano diventati certi.

*Il Comune di Bergamo fa ricorso in modo integrato e sistematico a indicatori contenuti nel sistema di misurazione della performance per supportare le attività di controllo di gestione e programmazione degli obiettivi strategici e degli obiettivi operativi. Nella fattispecie, infatti, il controllo strategico, il controllo di gestione e il controllo di regolarità amministrativo e contabile, monitorano una serie di indicatori di misurazione della performance legati a obiettivi strategici e a obiettivi gestionali. Inoltre questi tre soggetti garantiscono e monitorano il buon funzionamento e andamento dell'Amministrazione. Gli indicatori sono presenti nei documenti strategici e gestionali, quali la Relazione Previsionale e Programmatica, Piano Esecutivo di Gestione e il Piano Dettagliato degli Obiettivi. Non solo, il controllo di gestione sottopone semestralmente all'attenzione dell'organo politico-amministrativo report sull'avanzamento delle attività dell'Ente. Parallelamente allo stato di avanzamento intermedio il controllo di gestione rende disponibile all'Organismo Indipendente di Valutazione l'autovalutazione dei dirigenti, il cui riscontro viene, a sua volta, reso disponibile alla Giunta comunale.*

*Il Comune ha approvato un documento denominato [Regolamento di organizzazione – Il Ciclo della Performance](#) che esplicita il ciclo della performance e raccorda i diversi documenti di programmazione attualmente in uso. In particolare, il documento esplicita in che modo sono organizzate le diverse parti del ciclo delle performance. Dell'articolazione del Piano si è dato ampio rilievo nel secondo paragrafo del presente documento. Appena il Piano della Performance sarà stato approvato dalla Giunta comunale, il documento sarà pubblicato e reso disponibile sul portale istituzionale del Comune.*

*[www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)*

## **Criterio 2.2 Identificare il profilo di accountability dei soggetti cui sono affidati obiettivi dell'amministrazione.**

Commento. Se il sistema di programmazione e controllo distribuisce all'interno dell'organizzazione gli obiettivi che l'amministrazione si è data, diventa allora importante che all'interno dell'organizzazione sia stata formalizzata una distribuzione delle responsabilità in termini di compiti, funzioni, obiettivi e risorse. Il piano dei centri di responsabilità costituisce uno strumento utile a tal fine a condizione che non sia interpretato come una rigida distinzione di ruoli che delimita gli ambiti di responsabilità. Piuttosto, attraverso il piano si condividono all'interno dell'amministrazione i perimetri di *accountability* di ciascuna posizione e si identificano, oltre alla tradizionale componente di responsabilità diretta, altri ruoli di collaborazione e coordinamento legati a progetti, obiettivi e processi trasversali.

Un secondo aspetto evidenziato dal criterio identificato ha a che fare con il ruolo che i soggetti responsabili dei diversi Centri di Responsabilità possono svolgere. Non si intende qui affermare che un approccio sia migliore dell'altro ma che è importante che l'amministrazione sia consapevole e dunque abbia definito se l'approccio che segue è contraddistinto da un elevato o da un limitato livello di coinvolgimento dei responsabili. Tale livello di coinvolgimento peraltro non riguarda soltanto l'identificazione degli obiettivi che l'amministrazione intende perseguire ma anche l'identificazione degli indicatori. Questo secondo aspetto risulta di particolare importanza dal momento che, sebbene appaia comprensibile una trasmissione top down degli obiettivi, risulta, invece, essere più critica l'imposizione di indicatori e più in generale di un sistema di misurazione del livello di raggiungimento degli obiettivi. I sistemi di programmazione e controllo devono essere quindi progettati in modo tale che sugli indicatori impiegati ci sia la

possibilità di un riscontro in termini di funzionalità e validità degli stessi da parte di coloro che sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi.

*Il [sistema di misurazione e valutazione della performance](#) del **Comune di Arezzo** stabilisce un collegamento tra Macrofunzioni – Funzioni – Servizi – Processi ed attività (che tiene conto anche di eventuali progetti a supporto), in modo che obiettivi ed indicatori assegnati a ciascun elemento della mappa siano in correlazione tra loro.*

*Coerentemente al modello di misurazione e valutazione adottato, il Comune di Arezzo ha definito una mappa dei centri di responsabilità e ha tracciato la relazione tra centri di responsabilità e attività (servizi) e, successivamente, selezionato gli indicatori di prestazione più opportuni per i singoli centri di responsabilità. Per ogni servizio è stata inoltre prevista l'introduzione di un modello di misurazione multidimensionale che tenesse conto, oltre che dell'efficienza, anche dell'efficacia, la tempestività, l'accessibilità, la trasparenza e la capacità di assicurazione.*

*[www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it)*

**Criterio 2.3 Predisporre periodicamente report destinati al vertice politico ed amministrativo che forniscono indicazioni circa il livello di raggiungimento degli obiettivi programmati.**

Commento. La previsione di un sistema di monitoraggio interno, relativo in particolare agli obiettivi, costituisce una condizione fondamentale perché il sistema di programmazione consenta di realizzare un controllo dell'amministrazione. Lo sforzo di definizione degli obiettivi non può infatti esaurirsi in fase di programmazione senza attivare un percorso di controllo contemporaneo alla stessa gestione. Elemento utile a consentire tale contemporaneità tra gestione e controllo è l'attribuzione della funzione di controllo non a una generica struttura organizzativa ma agli stessi responsabili dei centri. Tale funzione di controllo si sostanzia nell'alimentazione dei report, e degli indicatori in essi contenuti, da parte dei responsabili dei Centri di Responsabilità e, nell'audit di tali report, da parte della funzione controllo di gestione. Disporre periodicamente di un aggiornamento relativo al livello di attuazione degli obiettivi consente inoltre di valutare l'attualità di tali obiettivi e il mantenimento di quella coerenza fra diversi obiettivi che dovrebbe essersi realizzata in fase di programmazione. Tali report devono inoltre essere resi disponibili agli organi di vertice politico amministrativo e ciò non già per innescare indebite intromissioni nella gestione degli obiettivi ma per consentire una valutazione indipendente della capacità dell'amministrazione di perseguire gli obiettivi che sono stati assegnati.

*Tutti gli strumenti di rendicontazione del **Comune di Bergamo** sono prodotti semestralmente con tempestività ed in particolare il rapporto semestrale e la relazione annuale sono utilizzati per l'aggiornamento annuale degli atti di programmazione in uso nel Comune. Nei documenti di programmazione, in particolare nel Piano Esecutivo di Gestione, il Comune di Bergamo, inoltre, rileva e dà evidenza delle criticità emerse durante la gestione delle attività comunali. Tuttavia, la rilevazione delle criticità emerse durante la gestione non si basa sulla logica manageriale della ricerca degli interventi correttivi volti al raggiungimento degli obiettivi prefissati ma sulle cause, anche esterne, che non hanno consentito il raggiungimento degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione. La registrazione e la gestione di incidenti, errori e reclami è affidata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Questi eventi avversi all'azione amministrativa non sono considerati come spunto per azioni di miglioramento dell'azione amministrativa al fine di raggiungere tutti gli obiettivi definiti in sede di programmazione.*

[www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)

#### **Criterio 2.4 Produrre gli strumenti di rendicontazione con tempestività e utilizzarli per l'attività di programmazione dei periodi successivi.**

Commento. Il sistema di programmazione e controllo, al termine del periodo di gestione preso in considerazione, consente di alimentare report che rendicontano del livello di raggiungimento degli obiettivi nel periodo temporale rispetto al quale tali obiettivi erano stati definiti. La rendicontazione, rispetto al tema del controllo affrontato nel precedente criterio, presenta due elementi di peculiarità e cioè la rilevanza esterna, nei confronti degli organi politici e più in generale dei portatori di interesse, e l'elemento di valutazione, dal momento che la rendicontazione si colloca al termine del periodo di gestione. Tale rendicontazione, prodotta dall'amministrazione, deve essere realizzata con tempestività, cioè a ridosso del termine del periodo di gestione, e questo in ragione tanto di una convenienza interna quanto di una convenienza esterna. La programmazione del periodo successivo necessita infatti di elementi di valutazione circa la gestione degli obiettivi avvenuta nel periodo precedente. Inoltre una tempestiva rendicontazione esterna consente di delineare, per effetto delle reazioni prodotte nei propri interlocutori, il quadro di consenso e/o conflitto che l'amministrazione dovrà affrontare nel periodo di gestione successivo.

#### **Criterio 2.5 Svolgere un audit periodico e strutturato dei rischi e del livello di regolarità della propria attività e monitorare periodicamente la qualità dell'organizzazione e dei processi.**

Commento. Poche sono oggi le amministrazioni consapevoli dei rischi che derivano dalle modalità mediante le quali sono gestite funzioni e servizi. I profili di rischio vanno dalla ben nota irregolarità, alla diseconomicità delle attività, dall'assenza o incompletezza delle competenze necessarie a svolgere un'attività, alla scorretta definizione dei processi, della combinazione cioè delle attività necessarie a produrre un risultato. Sebbene sempre più diffuse siano le esperienze di certificazione della cosiddetta qualità, spesso tali esperienze vengono realizzate dalle amministrazioni senza un collegamento con il ciclo di programmazione e controllo. La programmazione costituisce al contrario il momento ideale in corrispondenza del quale delineare il quadro dei rischi che l'amministrazione si trova a dover affrontare traendo da tale analisi due importanti elementi.

Da un lato informazioni utili a programmare le risorse da destinare ad attività di audit e miglioramento della qualità dei processi. Dall'altro indicazioni sul livello di raggiungibilità degli obiettivi definiti, informazioni queste ultime che risultano poi particolarmente importanti in fase di valutazione della performance.

Oltre che in termini di programmazione, l'analisi dei rischi e le attività di audit forniscono importanti indicazioni rispetto alla coerenza ed alla razionalità della struttura organizzativa presente nell'amministrazione.

*A garanzia dell'integrità gestionale il **Comune di Bergamo** ha definito una serie di ispezioni e di attività di audit interni a carattere periodico. Dall'analisi del Comune di Bergamo si evince che le ispezioni e le analisi di audit interno vengono fatti a carattere spot su alcune aree ritenute critiche e per le quali l'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) ha registrato molteplici reclami riguardo la gestione di un determinato servizio o il presidio di un particolare area di intervento dell'azione amministrativa. Nella fattispecie il numero maggiore di ispezioni e analisi di audit interno è svolto per i servizi di Polizia Locale e per i Servizi demografici.*

[www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)

#### **Criterio 2.6 Definire un'unità organizzativa dedicata al supporto delle attività di misurazione, budgeting, monitoraggio, controllo e valutazione.**

Commento. La presenza di un'unità organizzativa dedicata alle attività di misurazione, budgeting, monitoraggio, controllo e valutazione, quando anche non formalizzata in termini organizzativi, si configura propriamente nella disponibilità, all'interno dell'amministrazione, di una competenza messa a disposizione di coloro che rivestono ruoli di responsabilità con l'obiettivo di supportare, raccogliere o trasmettere gli elementi relativi alla definizione degli obiettivi e gli indicatori necessari alla relativa misurazione. Tale unità organizzativa si colloca in altri termini all'interno della più complessa struttura organizzativa in modo da supportare la circolazione, la sintesi o la specificazione di informazioni relative agli obiettivi ed alle attività dell'amministrazione. Il dimensionamento di tale unità in termini di risorse umane ha una soglia minima al di sotto della quale la funzione diventa quello di mero collettore di dati i quali il più delle volte vengono disconosciuti. Tale soglia varia in parte in funzione della dimensione complessiva dell'ente in parte in ragione delle funzioni svolte e delle scelte di gestione dei servizi compiute. E' indubbio che fra i compiti di tale unità debba esserci quello di colmare, attraverso la progettazione e la gestione dei sistemi di misurazione della performance le asimmetrie informative tanto interne, fra dipendenti, posizioni organizzative, dirigenza e organi di vertice politico amministrativo, quanto esterne, fra amministrazioni e soggetti legati all'amministrazione da rapporti di fornitura, controllo, partecipazione, finanziamento. Le competenze di tale unità ricomprendono dunque quelle che la riforma assegna alla cosiddetta Struttura Tecnica a supporto del ruolo svolto dall'Organismo Indipendente di Valutazione.

### **Principio 3. Integrare la gestione delle risorse umane e il capitale organizzativo nel processo di misurazione e valutazione della performance.**

Uno degli elementi su cui insiste con maggiore forza l'impianto definito dal D.Lgs. n. 150 del 2009 è il collegamento tra performance organizzativa e performance individuale, tra capacità dell'amministrazione di produrre buoni risultati e capacità dei suoi dipendenti di lavorare bene. Al di là di quanto specificatamente previsto nell'impianto della riforma, tale collegamento appare legato a due ordini di elementi.

Da un lato la capacità di raggiungere risultati da parte dell'amministrazione è positivamente influenzata dalla capacità dei suoi dipendenti di lavorare bene. Quest'ultimo elemento non costituisce l'unico fattore che determina la performance organizzativa dell'amministrazione ma certo assume una peculiare importanza. In termini di progettazione del sistema di misurazione ciò significa che l'amministrazione deve considerare fra i propri ambiti di misurazione anche lo stato di salute organizzativa. Tale stato comprende le caratteristiche ed il livello professionale delle risorse umane presenti nell'amministrazione, la formazione e lo sviluppo delle stesse, il clima organizzativo, l'attitudine a sostenere elevati livelli di produttività. Se lo stato di salute dell'organizzazione non è adeguato, la performance organizzativa ne risente e soprattutto c'è il rischio che si inneschi un percorso di impoverimento dell'amministrazione.

Dall'altro lato, nel processo di valutazione delle singole risorse umane non si può non tenere in considerazione della performance organizzativa complessivamente raggiunta dall'amministrazione intesa nella sua unitarietà. L'organismo personale, sebbene composto da individui è pur sempre riconducibile ad un'azienda che, per poter raggiungere elevati livelli di performance, deve salvaguardare la propria unitarietà. La previsione dunque di percorsi di valutazione della dirigenza e del personale che tengano conto anche del livello di performance organizzativa raggiunto appare essere un idoneo strumento di integrazione fra gestione delle risorse umane e misurazione e valutazione della performance.

Di seguito sono identificati alcuni criteri che possono guidare la progettazione dei sistemi di misurazione e valutazione della performance individuale in modo tale da realizzare l'integrazione di cui ora si è parlato.

#### **Criterio 3.1 Predisporre un sistema di rilevazione delle presenze, un codice etico e un codice disciplinare.**

Commento. I tre strumenti citati nel criterio, sebbene concettualmente rispondenti ad esigenze diverse, hanno in comune il fatto di rappresentare prerequisiti necessari alla misurazione e valutazione della performance individuale. Si tratta infatti di strumenti attraverso i quali si formalizzano e disciplinano i requisiti minimi di comportamento che ci si attende dai propri dipendenti e dirigenti. L'assenza di tali strumenti crea potenziali condizioni di conflittualità.

*Con riferimento al sistema di gestione delle risorse umane, il **Comune di Arezzo** dispone di un sistema di rilevazione delle presenze, nonché di un codice etico/disciplinare integrato. Esiste, inoltre, un sistema di profili professionali dove sono indicate le mansioni ed accennate le conoscenze ed abilità. Solo per alcuni dipendenti si sta sperimentando un bilancio delle competenze che tenga effettivamente conto delle conoscenze ed abilità richieste dal ruolo ricoperto. Per quanto riguarda la valutazione, il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale richiede che, al di là del ruolo ricoperto e della posizione contrattuale, il dipendente possieda alcune capacità trasversali di base, sulle quali viene valutato.*

*Grazie al sistema di gestione delle competenze anzidetto, l'ente dispone di un adeguato piano della formazione con risorse assegnate che coinvolge ogni dirigente e posizione organizzativa. Il budget è gestito in parte dall'ufficio risorse umane per quanto riguarda la formazione trasversale, in parte dalle direzioni apicali per quanto riguarda la formazione settoriale.*

*La valutazione della performance individuale annuale dei dirigenti fa riferimento a obiettivi di carattere organizzativo, dai quali discendono gli obiettivi individuali; inoltre, vengono sottoposti a valutazione anche i comportamenti attuati per il loro perseguimento. La capacità di valutazione dei collaboratori fa parte delle capacità organizzative e gestionali richieste ai dirigenti ed alle PO ed elencate nel modello per la valutazione dei dirigenti e delle PO definito nel sistema di misurazione e valutazione della performance.*

*Tale modello permette di valutare anche i comportamenti organizzativi, ma tali comportamenti organizzativi, per uniformare la valutazione individuale, non sono differenziati in funzione dell'ufficio, del settore o dell'area di responsabilità. La valutazione delle competenze permette all'ente di scegliere percorsi formativi adeguati ai fabbisogni organizzativi, intraprendere azioni di miglioramento e predisporre forme collaterali di sviluppo di carriera. Il sistema di misurazione e valutazione della performance prevede che la valutazione venga effettuata entro i primi tre mesi dell'anno successivo. Per fare ciò è necessario attrezzarsi affinché sia effettuata una rendicontazione della performance organizzativa entro febbraio al di là della Relazione sulla performance rilasciata a giugno. Tale sistema di misurazione e valutazione della performance individuale viene periodicamente aggiornato; il precedente sistema, con il quale si stanno valutando i risultati ottenuti nel 2010, è stato rinnovato con l'introduzione dell'attuale, più aderente alle indicazioni espresse nel D.Lgs n. 150/2009.*

*[www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it)*

**Criterio 3.2 Definire un programma di formazione e aggiornamento delle competenze che tiene conto del fabbisogno del proprio personale dirigente e dipendente.**

Commento. Nel compiere le scelte relative allo sviluppo delle competenze del personale, l'amministrazione deve verificare che tale sviluppo sia coerente al quadro degli obiettivi definiti in sede di programmazione. Le iniziative devono definire quali indicatori ci si aspetta possano andare incontro ad un miglioramento o ad un mantenimento per effetto delle iniziative realizzate. Inoltre la formazione produce un impatto positivo in termini di stato di salute organizzativa ed è dunque opportuno che l'amministrazione compia le proprie scelte relative a tali iniziative tenendo in conto anche questo ambito di valutazione e non solo esigenze specifiche ed individuali.

**Criterio 3.3 Definire e aggiornare i profili di ruolo (conoscenze e abilità richieste) da utilizzare per la valutazione delle performance individuali.**

Commento. Nella valutazione della performance individuale, il livello di competenze richiesto per ricoprire un determinato ruolo e/o assumere una determinata responsabilità costituisce un utile elemento di misurazione. Affinché tale elemento possa essere correttamente valutato è però importante che l'amministrazione tenga aggiornati i profili di ruolo di cui necessita e ciò in particolare rispetto all'emergere di nuove istanze provenienti dalla società civile o generate da processi di riforma. Il mantenimento di un'anagrafica aggiornata delle competenze di cui l'amministrazione necessita consente anche di valutare ex ante il livello di raggiungibilità di determinati obiettivi e standard di servizio.

**Criterio 3.4 Definire un processo documentato e specifico di misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti e dei dipendenti.**

Commento. La formalizzazione del processo di misurazione e valutazione della performance individuale, a prescindere dagli specifici criteri selezionati, costituisce un passo fondamentale per ottenere che il sistema sia considerato legittimo dai valutati. Tale sistema dovrebbe, in particolare, evidenziare il tipo di legame in essere fra misurazione e valutazione della performance organizzativa e misurazione e valutazione della performance individuale, come suggerito nel seguente criterio.

**Criterio 3.5 Assumere quale criterio di valutazione della performance individuale dei dirigenti l'apporto al coordinamento ed integrazione dell'amministrazione, ai risultati annuali dell'amministrazione e dell'area diretta.**

Commento. Tra i criteri di valutazione della performance individuale del personale dirigente, e del personale che riveste posizioni organizzative, rientra la capacità di far sì che le attività svolte nell'area diretta siano coerenti rispetto al resto dell'attività dell'amministrazione. Tale coerenza, oltre che in termini di sinergie nei processi ed informazione reciproca all'interno dell'amministrazione, si esprime nell'esplicitazione ex ante di una responsabilità condivisa rispetto ai risultati complessivi dell'amministrazione.

**Criterio 3.6 Assumere quale criterio di valutazione della performance individuale dei dirigenti la capacità dimostrata nel valutare i collaboratori.**

Commento. Il processo di valutazione della performance individuale richiede una distribuzione del ruolo di valutatori tra i diversi livelli dell'organizzazione. Tale distribuzione è efficace solo laddove i valutatori siano a loro volta valutati rispetto alla capacità di valutare. Nel definire le modalità attraverso le quali tale capacità viene valutata l'amministrazione deve tener conto del fatto che la valutazione non è un processo del tutto oggettivo e deriva gran parte della sua utilità in termini di orientamento dei comportamenti e dal riconoscimento ai soggetti valutatori di una competenza in materia.

**Criterio 3.7 Assumere quale criterio di valutazione della performance individuale di dirigenti e dipendenti i comportamenti manifestati (intraprendenza, rispetto dell'utente, del collega, delle regole, ...)**

Commento. La valutazione dei comportamenti identifica un ulteriore elemento di soggettività nel sistema di misurazione della performance individuale dal momento che i comportamenti sono in realtà impiegati come proxy utile a misurare l'impegno profuso. Nell'impostare tale criterio di misurazione occorre essere consapevoli del fatto che il medesimo comportamento può richiedere a persone diverse differenti livelli di impegno e che pertanto nella valutazione dei comportamenti è insito il rischio di realizzare sintesi non eque rispetto agli sforzi sostenuti. Può in tal senso essere utile esplicitare ex ante le condizioni alle quali determinati comportamenti siano ritenuti meritevoli di valutazione positiva.

**Criterio 3.8 Assumere quale criterio di valutazione della performance individuale di dirigenti e dipendenti le competenze tecniche e gestionali in possesso.**

Commento. Il livello di competenze possedute costituisce un utile criterio di valutazione a condizione che tali competenze non siano valutate di per sé ma in ragione delle caratteristiche delle attività e dei servizi svolti dal valutato e degli obiettivi che l'amministrazione si è prefissata in fase di programmazione. Le competenze infatti costituiscono una risorsa per l'amministrazione solo se trovano applicazione nelle funzioni di cui il valutato si occupa.

**Criterio 3.9 Realizzare il processo di valutazione annuale sulla base di una metodologia scritta, è trasparente e discussa con il valutato.**

Commento. La valutazione consiste in un giudizio ovvero in una definizione sintetica dell'idoneità della prestazione lavorativa svolta da un determinato soggetto rispetto a criteri e obiettivi definiti a priori. Tale valutazione non ha valore di per sé ma in ragione delle reazioni che produce nel soggetto valutato. Laddove il valutato non riconosca la valutazione come corretta si produrrà un effetto contrario a quello potenzialmente positivo e legato al riconoscimento del merito ed all'incentivazione al miglioramento. Per facilitare il riconoscimento è importante che la valutazione prima di divenire definitiva sia discussa con il valutato.

**Criterio 3.10 Completare la valutazione annuale entro i primi due mesi dell'anno successivo al periodo cui la valutazione si riferisce.**

Commento. Degli effetti positivi della valutazione si è discusso nei criteri precedenti, qui si evidenzia come la valutazione, per l'amministrazione, produce effetti solo laddove il processo viene svolto in prossimità del periodo di tempo cui la valutazione stessa si riferisce. Occorre infatti tener conto del limite cognitivo legato al fatto che con il tempo le persone tendono ad alterare il ricordo e ciò potrebbe alterare la valutazione e la percezione di correttezza della valutazione anche laddove paradossalmente la valutazione avvenisse rigorosamente ed in modo corretto. Poiché la valutazione assume valore per l'amministrazione non di per sé ma in ragione degli effetti che produce sullo stato di salute dell'organizzazione, la tempestività costituisce una condizione senza la quale la valutazione si riduce ad un costo e perde parte del suo significato.

## TEMA 2. IL SISTEMA DI MISURAZIONE.

Il tema del sistema di misurazione ha a che fare con la definizione del contenuto delle modalità di funzionamento del medesimo. Tale sistema costituisce infatti il supporto utile all'amministrazione per alimentare i processi decisionali e necessario per definire i documenti che nell'impostazione data dal D.Lgs. al ciclo di gestione della performance, rappresentano il punto di riferimento, e cioè il **Piano della Performance** e la **Relazione sulla Performance**.

Il Piano è lo strumento che dà avvio al ciclo di gestione della performance e si configura come il documento programmatico in cui, in coerenza con le risorse previste, sono esplicitati gli obiettivi, gli indicatori ed i target che l'amministrazione intende perseguire. Attraverso questo strumento sono dunque definiti gli elementi fondamentali su cui poi si baseranno la misurazione, la valutazione e la comunicazione della performance. Il Piano e la Relazione sulla Performance, formalizzazioni statiche adottate dall'amministrazione in determinati momenti, sono dunque alimentati e fondati sul sistema di misurazione che ne costituisce la dimensione dinamica. I tre strumenti sono interdipendenti e formano un tutt'uno che risente delle scelte che l'amministrazione compie in merito alla struttura ed alle caratteristiche dell'uno o dell'altro. Il tema qui approfondito si riferisce alle caratteristiche del sistema di misurazione e fornisce principi e criteri che possono trovare applicazione indipendentemente dalle scelte che l'amministrazione compie in merito a che tipo di Piano della Performance e Relazione sulla Performance adottare.

L'analisi della strumentazione esistente e del quadro normativo di riferimento per le amministrazioni locali permette di affermare che la successione dei tre documenti programmatici dell'amministrazione (RPP; PEG; PDO) possono essere messi in stretta relazione con il sistema di misurazione tenendo presente che tali strumenti oggi hanno rivolto la loro attenzione prevalentemente alla dimensione economico-finanziaria. Tali strumenti, con opportune modifiche, possono quindi essere adottati come elementi centrali delle fasi di misurazione e valutazione della performance organizzativa. Dal punto di vista teorico, tra i documenti esistenti, il PEG, in particolare, appare essere il documento a partire dal quale è possibile configurare il Piano della Performance, con opportune modifiche. Allo stesso tempo appare possibile che l'amministrazione si doti di un Piano che configura un documento a sé, coerente ed integrato con gli altri, ma distinto. Al di là delle scelte relative alla configurazione formale del Piano in quanto documento, ciò che conta è che in esso trovi espressione un sistema di misurazione ispirato ai principi ed ai criteri di seguito enunciati. Laddove infatti l'amministrazione non abbia progettato e/o sviluppato un sistema di misurazione evoluto, è assai improbabile che possa definire un Piano ed una Relazione sulla Performance in grado di perseguire la loro finalità oggettiva ossia quella di consentire la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione.

Il sistema è logicamente composto da due parti correlate, ciascuna dedicata da una finalità di misurazione: a. la misurazione della performance organizzativa; b. la misurazione della performance individuale. Si sottolinea che di seguito si faccia riferimento al tema della misurazione e valutazione della performance organizzativa, cioè dell'amministrazione intesa nella sua unitarietà, e non della performance individuale.

**Principio 4. Definire gli ambiti di misurazione e valutazione tenendo conto del valore percepito degli obiettivi e delle attività e del livello di risorse e competenze dell'amministrazione.**

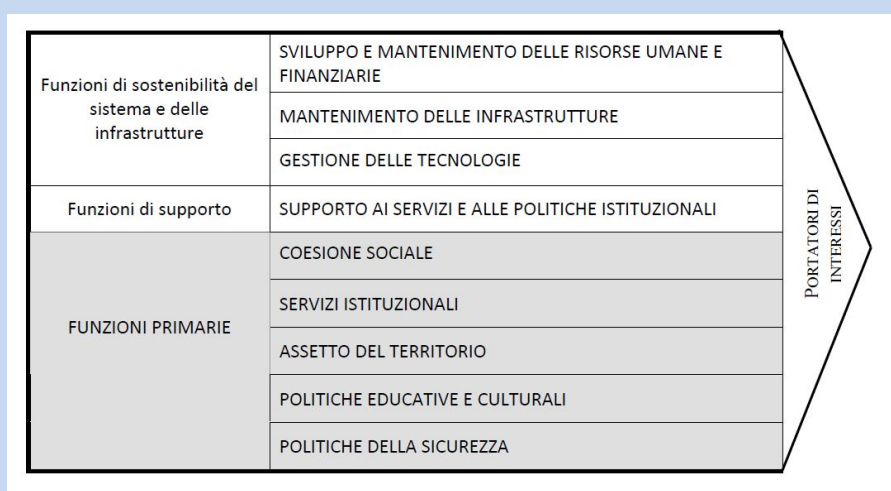
Ciascuna amministrazione adotta un sistema di misurazione della performance che si compone di dati ed indicatori relativi a obiettivi strategici, obiettivi operativi, attività, servizi, stati di salute e impatti. La progettazione del sistema consiste nella definizione di un modello generale che identifica cosa si intende misurare e come. Nella progettazione del sistema è importante tener conto del fatto che i dati e le informazioni contenute nel sistema di misurazione non possono essere limitati ai soli indicatori e alle serie storiche, ma devono essere integrati da commenti e osservazioni redatte dai responsabili delle diverse unità organizzative. La misurazione infatti, in quanto processo manageriale, non si esaurisce nella rilevazione di quantità ma richiede l'espressione di giudizi condivisi sul significato di tali quantità e l'impiego delle medesime nei processi decisionali interni ed esterni all'amministrazione. I criteri di seguito esposti identificano azioni che possono rafforzare, secondo diverse prospettive, il sistema di misurazione e valutazione ma che non costituiscono condizioni imprescindibili per il funzionamento del sistema stesso.

**Criterio 4.1 Identificare un modello generale di rappresentazione della performance.**

Commento. Il modello di rappresentazione della performance consiste nel mappare gli ambiti che l'amministrazione deve misurare per poter valutare il suo livello di performance. Tali ambiti si riferiscono agli impatti che l'amministrazione produce sul proprio ambiente, alle strategie in corso, al portafoglio di attività e servizi che l'amministrazione svolge nell'ambito delle proprie funzioni, allo stato di salute economico-finanziaria, organizzativa e delle relazioni con altri soggetti. Al di là delle categorie concettuali impiegate per identificare gli ambiti, definire il modello generale significa individuare il contenuto specifico che gli ambiti prescelti assumono con riferimento al proprio ente.

Il  sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) del Comune di Arezzo  definisce, per il ciclo di gestione della performance: le fasi (pianificazione, programmazione, controllo, rendicontazione, valutazione, premialità e trasparenza), le attività da attuare per ciascuna fase, i responsabili di tali attività, gli strumenti da utilizzare ed i tempi di attuazione.

Il SMVP definisce la mappa strategica come lo strumento di base per effettuare la valutazione della performance organizzativa delle unità organizzative, dei servizi, e dell'organizzazione nel suo complesso. Per la definizione di tale mappa, il SMVP del comune di Arezzo si avvale della "Catena strategica del valore", ricavata dal modello della catena del valore di Michael Porter, che distingue le attività primarie (in grigio scuro nella Figura) dalle attività di supporto, dove le prime contribuiscono in maniera diretta alla generazione del valore.



**Figura: Catena strategica del valore del comune di Arezzo**

Il SMVP stabilisce inoltre un collegamento tra Macrofunzioni – Funzioni – Servizi – Processi ed attività (che tiene conto anche di eventuali progetti a supporto), in modo che obiettivi ed indicatori assegnati a ciascun elemento della mappa siano in correlazione tra loro.

L'introduzione del ciclo della performance, di una visione olistica della performance e di un sistema di misurazione multidimensionale rappresenta un'innovazione di grande portata per il comune. Il fatto che sia fortemente sponsorizzata dai vertici amministrativi rappresenta certamente un fattore positivo non trascurabile. Molto spesso, iniziative che comportano cambiamenti significativi falliscono proprio perché manca l'impegno dei vertici dell'organizzazione.

[www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it)

**Criterio 4.2 Rilevare i dati contabili riclassificati in centri di costo e/o centri di responsabilità, coerenti alla struttura organizzativa (servizi generali, settori, servizi di linea).**

Commento. Sebbene la dimensione economico finanziaria sia sovra rappresentata in molti dei sistemi di misurazione attualmente in uso nelle amministrazioni, è importante che il sistema compia uno sforzo di riclassificazione delle spese o dei costi, se rilevati, coerente con la struttura dei centri di responsabilità. Tale sforzo assume tuttavia significato solo laddove l'informazione che ne deriva è effettivamente impiegata dall'amministrazione nella misurazione e valutazione della performance, in caso contrario si riduce a mero esercizio contabile.

Il sistema contabile del Comune di Grezzano è strutturato in modo da consentire la rilevazione e la classificazione dei dati contabili in base alle attività e alle responsabilità. I dati contabili sono rilevati e classificati in base alle attività e alle responsabilità, e sono correlati alle informazioni contenute nella Relazione e nella RPP. Il sistema contabile è strutturato in modo da consentire la rilevazione e la classificazione dei dati contabili in base alle attività e alle responsabilità, e sono correlati alle informazioni contenute nella Relazione e nella RPP. Il sistema contabile è strutturato in modo da consentire la rilevazione e la classificazione dei dati contabili in base alle attività e alle responsabilità, e sono correlati alle informazioni contenute nella Relazione e nella RPP.

I dati e le informazioni fornite dal sistema confluiscono poi sia nel Piano della performance che nella Relazione. Il sistema definisce una batteria di indicatori che trova uso in modo integrato nel Piano della Performance, nella RPP e nel PEG, fornendo la dimensione quantitativa degli obiettivi in essi contenuti.

[www.labassaromagna.it](http://www.labassaromagna.it)

**Criterio 4.3 Integrare i dati contabili finanziari con rilevazioni economico-patrimoniali.**

Commento. Il sistema di rilevazione contabile finanziaria rischia di condurre ad una stima non corretta delle risorse che sono effettivamente necessarie per realizzazione un determinato obiettivo o svolgere una determinata attività. Di fatto viene ad essere inficiata la possibilità di definire indicatori di efficienza che utilizzino informazioni sulle risorse economico-finanziarie impiegate. L'equilibrio finanziario, pur essendo una dimensione di valutazione importante, è riconducibile allo stato di salute dell'amministrazione ma non rappresenta una dimensione altrettanto rilevante se riferito a specifici obiettivi o attività.

**Criterio 4.4 Corredare gli obiettivi strategici di indicatori che misurano il livello di attuazione, l'impatto e le risorse assegnate.**

Commento. La descrizione di un obiettivo strategico, anche in termini quantitativi, consente la sua misurazione solo laddove l'andamento degli indicatori è in grado di fornire un'informazione sul livello di attuazione dell'obiettivo nel corso del tempo. Gli impatti possono essere misurati attraverso indicatori rispetto ai quali non sono definiti specifici target ma piuttosto andamenti temporali in corrispondenza dei quali si assume la possibilità di affermare che l'impatto si è prodotto secondo quanto previsto. Sebbene sull'impatto possano risultare influenti, a volte anche in modo rilevante, elementi che non sono sotto il controllo dell'amministrazione, l'uso di indicatori di impatto nella valutazione delle strategie consente di evitare un eccessivo livello di autoreferenzialità nella misurazione degli obiettivi strategici. La valutazione positiva della performance di una strategia non può derivare solo dalla constatazione che essa è stata attuata secondo i tempi previsti. Attenzione deve essere dedicata anche alla quantificazione delle risorse che l'attuazione nel tempo dell'obiettivo strategico assorbirà.

**Criterio 4.5 Accompagnare gli indicatori di impatto (outcome) con opportuni set di dati che si riferiscono alle condizioni di contesto e che inquadrano l'effetto prodotto da dinamiche ambientali ed inter-istituzionali sugli impatti dell'amministrazione.**

Commento. La misurazione degli impatti costituisce forse l'ambito meno sviluppato dai sistemi di misurazione della performance delle amministrazioni locali. Ciò si lega in parte al fatto che una corretta misurazione degli impatti richiede l'integrazione dei sistemi di misurazione delle diverse amministrazioni e dei soggetti che, con le proprie azioni, influenzano l'area di impatto. In una prima fase è utile che l'amministrazione, identificate le proprie aree di impatto, selezioni quelle che gli organi di vertice politico amministrativo ritengono prioritarie e identifichi rispetto ad esse un numero limitato di indicatori il cui andamento ritiene influenzabile. La responsabilità sugli impatti non è diretta e dunque tali indicatori non si possono riferire o assegnare a singole figure interne all'amministrazione. Appare più corretto invece ricondurre agli impatti quegli obiettivi strategici e quelle attività e servizi che l'amministrazione svolge e che di fatto costituiscono i canali d'azione lungo i quali si producono gli impatti stessi.

**Criterio 4.6 Misurare servizi e attività dell'amministrazione attraverso indicatori che descrivono quantità, qualità, efficienza, efficacia e customer satisfaction.**

Commento. La misurazione dei servizi e delle attività dell'amministrazione è importante che sia improntata ad un principio di multidimensionalità che si traduce nel fatto che, scelti gli oggetti di misurazione, si definisca un set di indicatori non troppo esteso. Infatti, oltre i 15 indicatori si perde il senso dell'unitarietà delle dimensioni di analisi. Gli indicatori devono delineare la dimensione quantitativa dell'attività/servizio e identificare ex ante elementi relativi al rapporto tra risorse e risultati (efficienza), alle caratteristiche del processo di produzione ed erogazione del servizio (qualità), alla capacità dell'attività/servizio di soddisfare i bisogni del destinatario, interno o esterno che sia (efficacia e *customer satisfaction*). Come evidenziato dai successivi criteri è importante che tale metodo di misurazione riguardi sia attività e servizi gestiti in proprio, sia attività e servizi affidati a soggetti terzi. Questo criterio può trovare concreta attuazione mediante la definizione di scheda di attività/servizio all'interno della quale trovano collocazione tanto le informazioni di carattere generale e descrittivo, quanto gli indicatori.

**Criterio 4.7 L'Amministrazione ha identificato gli standard per i servizi gestiti in proprio e per i servizi affidati a partecipate e/o concessionarie.**

Commento. Procedendo con una certa gradualità, il sistema di misurazione dell'amministrazione dovrebbe progressivamente estendere il suo perimetro fino a ricomprendere quelle attività e servizi che sebbene formalmente svolti da soggetti diversi dall'amministrazione, sono a questa riconducibili. Questo criterio richiede all'amministrazione di impostare i propri rapporti con aziende speciali, controllate, partecipate e soggetti che ricevono finanziamenti rilevanti, in modo tale che siano condivisi ex ante e costantemente aggiornati indicatori di quantità, qualità, efficienza, efficacia che diventano lo strumento di regolazione delle relazioni.

**Criterio 4.8 Rilevare la qualità dei servizi erogati ai cittadini ed alle imprese in termini di accessibilità, tempestività, trasparenza e soddisfazione dell'utenza.**

Commento. I richiamati elementi di misurazione della qualità di attività e servizi dell'amministrazione sono introdotti dalla delibera n. 88 del 2010 che CIVIT ha redatto al fine di orientare la valutazione dei servizi pubblici. I diversi elementi costituiscono un utile framework di riferimento per selezionare indicatori che non solo misurino il livello di qualità dei servizi ma anche consentano di spiegare le motivazioni di eventuali scostamenti dagli standard previsti.

**Criterio 4.9 Monitorare il proprio stato di salute economico finanziaria.**

Commento. Garantire che l'amministrazione persegua i suoi progetti strategici e svolga le attività programmate è già di per sé una sfida che tuttavia non avrebbe senso se non si tenessero in conto, dandone adeguata rappresentazione, i vincoli di sistema che ogni organizzazione possiede. Le risorse finanziarie, le risorse umane e le relazioni con gli altri soggetti rappresentano le dimensioni attraverso le quali è possibile misurare lo stato di salute dell'amministrazione. Un'amministrazione che realizza i suoi progetti indebitandosi sistematicamente o che garantisce lo svolgimento delle proprie attività impoverendo progressivamente le professionalità che possiede, non sta realizzando una buona performance. Ciascuna amministrazione è quindi chiamata a definire dei chiari obiettivi per ciascuna delle dimensioni richiamate e a creare un sistema di indicatori che monitori l'andamento dello stato di salute. Per quanto concerne lo stato di salute economico finanziaria tali indicatori possono riferirsi all'equilibrio economico finanziario, al livello delle entrate ed alla descrizione delle modalità di reperimento delle proprie risorse, al livello delle spese ed alle modalità di impiego delle proprie risorse, alle sedi ed ai beni patrimoniali che ricadono sotto la gestione dell'amministrazione ed alla destinazione degli stessi, all'ammontare del proprio indebitamento e alle situazioni debitorie di lungo periodo aperte.

**Criterio 4.10 Monitorare il proprio stato di salute organizzativa.**

Commento. L'Amministrazione fornisce informazioni relative alla propria salute organizzativa dando indicazione delle caratteristiche della propria organizzazione, dei cambiamenti intervenuti, della composizione delle competenze, dell'evoluzione del personale e del livello professionale raggiunto. Ulteriori informazioni possono riguardare i processi di innovazione manageriale introdotti, le iniziative di formazione previste e/o realizzate, le indagini realizzate al fine di identificare le aree di miglioramento, il livello tecnologico raggiunto e le iniziative di

La partecipazione da parte del **Comune di Bergamo** all'attività di benchmarking realizzata nell'ambito del [Q Club](#) ha consentito all'Ente di sviluppare una visione aperta e partecipativa rispetto ai processi di sviluppo di indicatori di risultato in particolare con riferimento ad indicatori relativi ai servizi anagrafici ed allo stato di salute dell'organizzazione.

[www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)

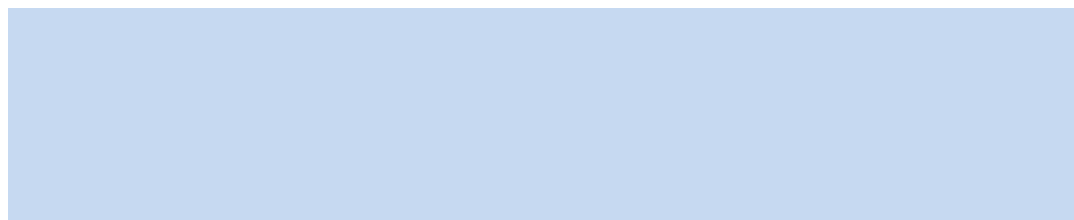
miglioramento del medesimo in corso. La misurazione dello stato di salute organizzativo da modo all'amministrazione di fornire una rappresentazione veritiera delle effettive potenzialità che stante le attuali condizioni è in gradi di esprimere.

**Critero 4.11 Monitorare lo stato di salute delle proprie relazioni con cittadini ed altri stakeholder.**

Commento. Il sistema di misurazione deve essere progettato anche al fine di definire il quadro complessivo delle relazioni fra l'amministrazione ed i suoi interlocutori. Possono in tal senso essere utilizzati indicatori che si riferiscono a iniziative ed attività che coinvolgono i diversi portatori di interesse e spiegano gli impatti attesi e prodotti. Sempre in tale ambito possono essere misurati indicatori relativi ai soggetti pubblici e privati con i quali sono attivi contratti e relazioni o che partecipano alle diverse attività e servizi. Infine possono essere selezionati indicatori che identificano, anche quantitativamente, i cittadini e gli utenti ai quali l'amministrazione rivolge i propri servizi ed il livello di soddisfazione che tali servizi producono.

**Critero 4.12 Realizzare attraverso una selezione di indicatori un'azione sistematica o selettiva di confronto con altre amministrazioni (benchmark).**

Commento. Misurare e valutare la propria performance è importante ma affinché il processo di misurazione e valutazione possa dirsi completo è necessario confrontarsi anche con altre amministrazioni. La misurazione consente all'amministrazione di aprirsi al confronto con gli altri enti che operano nello stesso ambiente di riferimento o svolgono le stesse attività. Le aree di benchmark possono riguardare le aree di impatto, le attività ed i servizi, le dimensioni dello stato di salute. In apposite schede di benchmark saranno indicati gli indicatori attraverso i quali il benchmark viene effettuato e laddove l'amministrazione fosse in linea rispetto al benchmark la performance dell'amministrazione potrà essere considerata positiva.



## **Principio 5. Chiarire le fasi che compongono il processo di misurazione e valutazione, i soggetti e le responsabilità relative al sistema.**

Affinché il sistema di misurazione e valutazione abbia una qualche utilità è importante che esso sia effettivamente impiegato e non si risolva nella semplice redazione di documenti. Proprio al fine di supportare l'impiego del sistema da parte dei diversi soggetti che operano nell'amministrazione è importante che siano chiarite le regole del gioco e che ci sia un costante richiamo, nei processi decisionali, agli indicatori che sono stati selezionati per la misurazione. Un ruolo centrale in tal senso lo svolge il **documento sul sistema di misurazione e valutazione della performance** nella misura in cui chiarisce, in modo coerente ai criteri di seguito evidenziati, le fasi che compongono il processo di misurazione, i soggetti e le responsabilità relative al sistema.

### **Criterio 5.1 Impiegare in modo esteso indicatori nella definizione degli indirizzi, degli obiettivi strategici e degli obiettivi di gestione dell'amministrazione.**

Commento. Il sistema di misurazione relativo agli obiettivi dell'amministrazione si realizza se per ogni obiettivo identificato sono selezionati opportuni indicatori. Occorre in tal senso evitare di confondere gli indicatori con l'obiettivo cosa che spesso avviene e conduce a processi decisionali sbagliati dal momento che si confonde il fine con lo strumento. Anche laddove l'obiettivo presenti un carattere prevalentemente qualitativo, è spesso possibile definire degli indicatori proxy che non misurano l'attuazione diretta dell'obiettivo ma, con il loro andamento spiegano se realizzando l'obiettivo si sono prodotti gli effetti previsti. Così se l'obiettivo è migliorare la vivibilità del verde pubblico cittadino, la dotazione media di spazi attrezzati, piuttosto che i punti di illuminazione, o ancora le ore di manutenzione e l'esito di indagini di *customer satisfaction*, possono fornire, con il loro andamento informazioni utili alla valutazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo.

### **Criterio 5.2 Utilizzare gli indicatori del sistema in fase di valutazione del livello di raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione (performance organizzativa).**

Commento. La valutazione relativa alla realizzazione di un obiettivo che l'amministrazione ha deciso di perseguire è un processo complesso che deve tener conto di molteplici elementi di informazione. Tuttavia, affinché si possa parlare correttamente di valutazione, tale giudizio deve basarsi anche sul fatto che gli indicatori che sono stati identificati per misurare il livello di attuazione dell'obiettivo abbiano o meno raggiunto il valore previsto. Laddove infatti siano assenti indicatori, o perché non identificati in fase di definizione dell'obiettivo, o perché non rilevati, valutare in modo oggettivo se l'obiettivo sia stato raggiunto diventa più difficile. Anche laddove peraltro siano stati definiti diversi indicatori a corredo della misurazione dell'obiettivo, è importante che nel processo di valutazione non si creino meccanicismi e ci si interroghi sulle ragioni che possono aver determinato il mancato raggiungimento da parte dell'indicatore del valore previsto.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna rileva periodicamente il valore assunto dagli indicatori selezionati, secondo le modalità definite in fase di programmazione. Nel passato la rilevazione veniva effettuata con cadenza quadrimestrale. Con il nuovo applicativo dedicato sarà possibile farla trimestralmente. Per alcuni tipi di dato l'alimentazione sarà continua e sarà quindi possibile avere un quadro della situazione aggiornato in qualsiasi momento. L'amministrazione ha svolto nel corso degli ultimi anni un importante lavoro di unificazione effettuato a livello codifica per integrare le informazioni periodiche. Attualmente è definito un unico piano dei centri di costo (di spesa) per i 3 comuni che compongono l'Unione. Ad ogni programma è connesso uno o più centri di spesa. Il sistema contabile è collegato al sistema di misurazione della performance.

**Criterio 5.39 Specificare il legame logico esistente tra indicatori selezionati e obiettivi e target della performance.**

Il sistema rileva le interazioni tra indicatori ed evidenzia possibili cause dello scostamento rispetto ai valori obiettivo. Sui dati sono effettuate due tipi di analisi degli scostamenti: (1) per fattori produttivi, attraverso dei focus per identificare le determinanti degli scostamenti. Questo tipo di analisi non viene fatta con continuità, ma per priorità stabilite annualmente; (2) per obiettivi del piano, attraverso un'analisi delle cause nella relazione sul grado di conseguimento degli obiettivi. I fondamentali degli indicatori selezionati, per ogni caso, la realizzazione del collegamento è una conseguenza diretta del sistema di misurazione della performance. È importante notare che nel PdP-PEG-PDO è inserito anche un valore di benchmark se è disponibile con citata la fonte ufficiale (es. standard regionale, etc.).

[www.labassaromagna.it](http://www.labassaromagna.it)

**Criterio 5.4 Integrare le rilevazioni periodiche relative al grado di attuazione degli obiettivi strategici e di raggiungimento degli obiettivi di gestione con dati e informazioni derivanti dal sistema contabile.**

Commento. Il sistema di misurazione fornisce, attraverso la sua alimentazione da parte di manager e dipendenti, una visione dinamica della performance dell'amministrazione. Se si riesce ad integrare tale visione con la dimensione economico - finanziaria si ottiene un'informazione importante sul livello di coerenza tra livelli di performance attesi e risorse economiche stanziare e quindi sulla possibilità di realizzare quanto programmato. Un buon modo di realizzare concretamente tale integrazione consiste nel collocare all'interno del sistema di misurazione indicatori relativi a voci di spesa il cui assorbimento si ritiene effettivamente collegato all'attuazione degli obiettivi o all'erogazione di servizi.

L'Unione dei Comuni della Bassa Romagna ha regolarmente istituito un OIV composto da tre membri nominando tre esperti esterni attraverso uno specifico bando che ne ha stabilito i requisiti. Non sono stati presi in considerazione criteri di incompatibilità e di età nei sensi definiti dalla prima delibera CIVIT in merito ai requisiti dei membri degli OIV per le amministrazioni centrali.

L'OIV, istituito dall'estate 2010, ha già dimostrato sul campo rigore ed indipendenza, respingendo richieste di revisione delle valutazioni operate da alcuni dei comuni appartenenti all'Unione senza motivazioni significative a supporto delle richieste. La collaborazione con il Direttore Generale è molto stretta. In staff a quest'ultimo è stato istituito un apposito servizio,

**Criterio 5.5 Assicurare la fruibilità del sistema da parte del Consiglio ai fini dell'esercizio della funzioni di indirizzo e monitoraggio.**

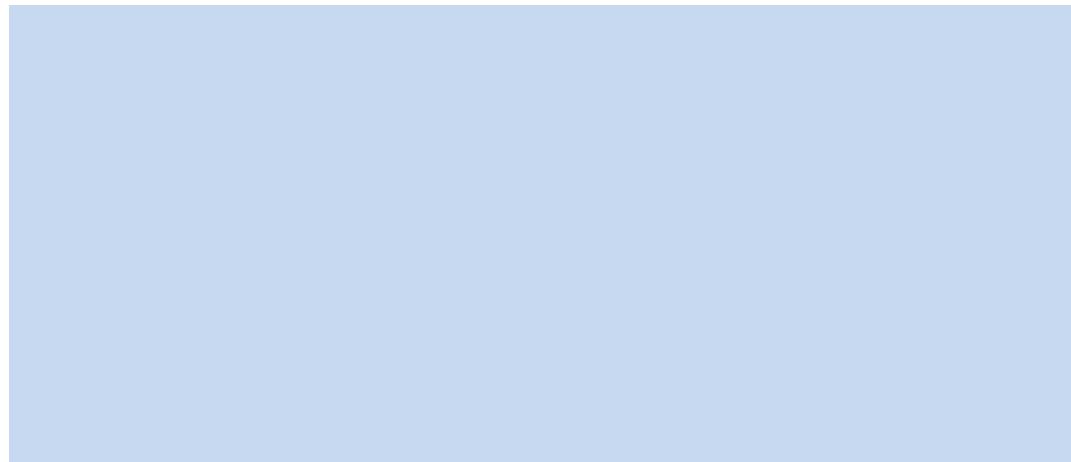
Commento. Sebbene il sistema di misurazione, il Piano e la Relazione sulla Performance, siano documenti dell'amministrazione, è importante che siano resi accessibili e fruibili direttamente da parte del Consiglio e ciò al fine di consentire un impiego degli indicatori in essi contenuti nell'ambito delle relative funzioni. L'uso effettivo ovviamente dipenderà dall'attitudine dei Consiglieri ad impiegare indicatori.

**Criterio 5.6 Adottare il documento sul sistema di misurazione e valutazione della performance con un atto del Sindaco o della Giunta sulla base della proposta presentata dall'Organismo Indipendente di Valutazione.**

Commento. Gli organi di indirizzo politico svolgono due importanti ruoli rispetto al sistema di misurazione dell'amministrazione. Anzitutto, essi hanno il compito di definire le linee guida di indirizzo strategico da cui discendono gli obiettivi dell'amministrazione ed in tal senso contribuiscono a definire una parte del contenuto del sistema. Ma il ruolo forse più importante è quello di promozione del medesimo ed impulso all'amministrazione affinché si doti e/o sviluppi il sistema.

**Criterio 5.7 Nominare l'Organismo Indipendente di Valutazione e attribuirgli il compito di validare e sviluppare il sistema di misurazione e valutazione.**

Commento. Sebbene l'OIV sia nominato dal Sindaco con la finalità di monitorare il funzionamento complessivo del sistema di misurazione e valutazione ed il livello di trasparenza, nonché di garantire la correttezza dei processi di misurazione e valutazione di ciascuna amministrazione, il compito forse più importante che tale organo può svolgere risiede nel supportare e validare le decisioni assunte dal management dell'amministrazione in termini di modalità di misurazione e valutazione delle performance. Come una sorta di *sparring partner*, l'OIV non si limita a certificare ma contribuisce a definire il sistema e ne sollecita il miglioramento. E' dunque importante che l'OIV operi in stretta collaborazione con l'amministrazione e con continuità, non limitandosi cioè alla verifica dei documenti in corrispondenza dei momenti formali di adozione degli stessi.



**Criterio 5.8 Attribuire la responsabilità relativa al sistema di misurazione e valutazione al Direttore Generale/Segretario Generale e ai Dirigenti al vertice dell'amministrazione.**

Commento. Gli organi di vertice amministrativo dovrebbe assumere una responsabilità generale e diretta rispetto al sistema di misurazione e valutazione della performance. Anche in questo caso, come già per gli organi di vertice politico, Direttore Generale/ Segretario Generale e Dirigenti dell'amministrazione hanno un duplice ruolo rispetto al sistema. Da un lato lo alimentano supportando la definizione degli obiettivi dell'amministrazione e la gestione delle attività e dei servizi, dall'altro hanno il compito di assicurare l'impiego e lo sviluppo del sistema in linea con le indicazioni fornite dall'Organismo Indipendente di Valutazione.

**Criterio 5.9 Sostenere e verificare l'impiego effettivo del sistema di misurazione da parte di dirigenti, funzionari e dipendenti.**

Commento. Il sistema di misurazione, se concepito come insieme di indicatori, rischia di non produrre alcuna influenza rispetto al livello di performance che l'amministrazione è in grado di raggiungere. Se l'obiettivo del sistema di misurazione è quello, in ultima analisi, di sostenere progressivi miglioramenti nel livello di performance, allora è importante che esso sia costantemente impiegato da coloro dal cui lavoro dipende il livello di performance e cioè dirigenti, funzionari e dipendenti. Se questi soggetti vengono considerati come utenti del sistema di misurazione, cioè come soggetti che ricevono informazioni, si commette un potenziale errore dal momento che, a bene vedere, le informazioni hanno origine da coloro che lavorano all'interno dell'amministrazione e che, nel corso del tempo, hanno ben presente il valore che gli indicatori stanno assumendo, se questi indicatori si riferiscono alla loro attività. Rispetto ad impostazioni che si sono tradizionalmente affermate, la verifica dell'impiego effettivo del sistema di misurazione si realizza affidando proprio a dirigenti, funzionari e dipendenti, il compito di rilevare periodicamente il valore degli indicatori misurati nel sistema e definire le azioni necessarie a mantenere o migliorare i trend proprio a partire dall'andamento di tali indicatori.

**Criterio 5.10 Rendere accessibile il sistema di misurazione da parte degli stakeholder (utenti, imprese, associazioni, aziende controllate, partner istituzionali).**

Commento. Il miglior audit sulla capacità del sistema di misurazione e valutazione della performance dell'amministrazione deriva dalla reazione che i portatori di interesse mostrano laddove vengono a conoscenza del valore degli indicatori prescelti. Tale reazione è tanto più utile quanto più tali valori non si riferiscono al passato, non sono in altri termini valori storici rispetto ai quali non è più possibile far nulla, ma si rivolgono al futuro. L'accesso al sistema di misurazione, realizzato per esempio attraverso una pubblicazione tempestiva del Piano della Performance, non deve essere solo formale. Le informazioni che vengono fornite, come approfondito nei principi seguenti, devono essere comprensibili per le diverse categorie di portatori di interesse e laddove siano stati scelti indicatori frutto di specifiche ipotesi che l'amministrazione ha ritenuto di sostenere, tali ipotesi devono essere spiegate. In caso contrario, la mancata comprensione del significato di un indicatore, o il mancato accesso al dato programmato per il medesimo, possono trasformarsi in un'aprioristica opposizione.

*Gli stakeholder dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna (utenti, imprese, associazioni, aziende controllate, partner istituzionali) ottengono accesso on line al sistema di misurazione e valutazione della performance e possono su richiesta o per specifiche esigenze chiedere integrazioni o suggerire modifiche. In fase di elaborazione del piano strategico alcuni stakeholder hanno preteso l'introduzione di standard di servizio (ad esempio, per il SUAP), fornendo indicazioni significative nella costruzione del sistema. I sindacati, per esempio, sono entrati spesso in passato nel merito di alcuni indicatori a valenza sociale (misure anticrisi, servizi alla persona etc.).*

*[www.labassaromagna.it](http://www.labassaromagna.it)*



## **Principio 6. Sviluppare un sistema informativo integrato o integrabile.**

Il sistema di misurazione e valutazione della performance non coincide con il sistema informativo aziendale. A comporre il sistema di misurazione sono infatti quegli indicatori che l'amministrazione seleziona al fine di misurare e valutare appunto la propria performance mentre il sistema informativo comprende tutti i dati di cui l'amministrazione dispone. Un secondo elemento di differenza è che il sistema di misurazione è essenzialmente un sistema definito ex ante, cioè prima che i dati originano mentre gran parte dei contenuti del sistema informativo originano ex post rispetto alla gestione di obiettivi e attività. La presenza di un sistema informativo, integrato al suo interno ed integrabile con l'esterno, costituisce una condizione di funzionalità del sistema di misurazione ma non rappresenta di per sé una condizione necessaria. Fra i due sistemi esiste anzi un rapporto di mutuo incentivo dal momento che proprio la necessità di sviluppare il sistema di misurazione può indurre l'amministrazione a migliorare il proprio sistema informativo.

### **Criterio 6.1 Definire esplicitamente la propria strategia di e-government.**

Commento. Considerati i costi economico-finanziari e organizzativi che l'introduzione di innovazioni informatiche comporta nonché la crescente complessità legata alla gestione dei dati in sistemi integrati, è importante che le decisioni relative siano assunte in ottica strategica e formalizzate in appositi documenti fruibili dagli interlocutori interni ed esterni all'amministrazione. La definizione della strategia deve tener in conto anche i costi di informatizzazione e le conseguenze per i diversi portatori di interesse che potrebbero non essere immediatamente avvantaggiati dalle innovazioni dell'amministrazione.

### **Criterio 6.2 Realizzare un'articolazione organizzativa che si occupa della progettazione, adesione ed attuazione dei progetti di e-government.**

Commento. La disponibilità in unico ambiente di dati ed informazioni provenienti dai diversi settori di attività dell'amministrazione richiede parallelamente la costituzione di un unico centro di competenze che supporti adeguatamente il funzionamento del sistema informativo da un lato e la progettazione di tutte le iniziative di e-government dall'altro.

### **Criterio 6.3 Dotarsi di un sistema ERP, o di un sistema gestionale equivalente, integrato con i sistemi gestionali relativi alle diverse attività e servizi.**

Commento. La disponibilità in unico ambiente di dati ed informazioni provenienti dai diversi settori dell'amministrazione consente di compiere analisi più dettagliate in minore tempo e di verificare la solidità delle ipotesi relative al collegamento tra indicatori e performance. Il principale vantaggio di un sistema ERP nei confronti del sistema di misurazione deriva dunque dall'incremento delle capacità di analisi e quindi di intervento che si possono attivare a fronte delle risultanze che emergono dal sistema di misurazione. Infine i sistemi ERP consentono di integrare appunto le diverse fonti e verificare il livello di affidabilità dei dati raccolti.

La gestione dei sistemi informativi e delle telecomunicazioni del **Comune di Verona** è affidata al Coordinamento Intersettoriale Informatica e-Government, di staff alla Direzione Generale. L'unità, che ha la gestione diretta sia degli impianti hardware che dei sistemi informativi, è coordinata da un dirigente con buone esperienze maturate nel settore informatico, e ha un organico di circa 20 persone.

Di particolare rilievo è l'esteso impiego delle tecnologie ICT nelle attività di comunicazione, misurazione e controllo. Particolarmente interessanti sono l'estensione della rete wi-fi a basso costo che copre buona parte del territorio comunale, sfruttando la rete dei semafori e dei sistemi di telesorveglianza, la disponibilità di una datawarehouse che integra tutti i database comunali e il SIT (Sistema Informativo Territoriale) integrato con la cartografia e le immagini da rilevazione aerea e satellitare del territorio. Va inoltre osservato che il Comune gestisce direttamente una server farm gestita che è in corso di trasformazione al fine di renderla un "green data center" caratterizzato da bassi consumi e ridotto impatto ambientale.

Il sistema di misurazione e valutazione si avvale di una piattaforma web che consente l'accesso e la gestione integrata di tutte le informazioni e delle procedure da parte di tutti i soggetti interessati (dal livello politico al livello operativo). Tale piattaforma gestisce il PEG e anche la valutazione individuale.

Il sistema complessivo ha avuto un'attuazione incrementale e non si basa su una piattaforma integrata. La scelta fatta è stata quella di integrare ex post le applicazioni esistenti al livello dell'interfaccia con il browser e al livello dei dati con un sistema di datawarehousing. La scelta di informatica leggera ha consentito di contenere gli investimenti a vantaggio di una più estesa e personalizzata copertura applicativa.

[www.comune.verona.it](http://www.comune.verona.it)

#### **Criterio 6.4 Disporre di un software applicativo a supporto del controllo di gestione.**

Commento. Tra i diversi strumenti informatici di cui l'amministrazione può decidere di dotarsi, particolare importanza rispetto al tema della misurazione e valutazione della performance rivestono i software gestionali a supporto del controllo di gestione. Tali strumenti oltre a fornire un supporto alla raccolta e diffusione interna delle informazioni forniscono un valido supporto alla programmazione. Nella scelta dei prodotti e delle soluzioni di cui dotarsi l'amministrazione deve porre quale criterio principale di valutazione quello dell'autonomia nella gestione del software. La valutazione di tale autonomia, della possibilità cioè di modificare elementi di funzionamento del software senza per questo dover ricorrere ad interventi esterni, potrà tener conto, inoltre, del livello delle proprie competenze ed anche del livello di diffusione ed uso del medesimo software da parte di altre amministrazioni.

Vel sistema informativo dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna le informazioni relative agli obiettivi assegnati e al livello di raggiungimento degli stessi nonché alle performance dell'Amministrazione sono diffuse all'interno dell'organizzazione mediante una intranet, attraverso SMART, il software di Business Intelligence che mette a disposizione le informazioni a diversi profili di utenza. SMART è un software per il controllo direzionale integrato con i sistemi gestionali relativi alle diverse attività e servizi. L'intranet è organizzata in aree di condivisione differenziata (dirigenti, P.O., consiglieri, presidente, etc.) dove sono contenuti progetti e report (ad esempio: asili nido, urbanistica, trasporti). Alcuni report sono visibili solo internamente, altri sono a disposizione di tutti. Si sta decidendo in questi giorni il sistema di accesso. SMART alimenta in automatico queste sezioni intranet.

SMART è collegato ai sistemi contabili dei singoli comuni. Si è proceduto ad una unificazione delle codifiche ed a una integrazione tra i processi di programmazione e quelli contabili. La gestione del personale, al momento, è indipendente, ma in un prossimo futuro sarà integrata. La valutazione è gestita internamente da SMART: a tutti i capiservizio si chiede di gestire gli stati di avanzamento dei progetti e dell'impegnato sullo stanziato. Lo stesso dicasi per l'aggiornamento degli indicatori utilizzati per il monitoraggio degli obiettivi. SMART alimenta anche sezioni del sito dell'Unione in modo da rendere trasparente l'azione amministrativa. Attualmente sul sito sono disponibili per ogni capo servizio le schede dei tre principali obiettivi che deve raggiungere.

[www.labassaromagna.it](http://www.labassaromagna.it)

#### **Criterio 6.5 Sviluppare un sito aggiornato periodicamente con informazioni sulle attività ed i servizi svolti e con documenti relativi all'Amministrazione.**

Commento. Lo sviluppo di siti web è ormai una soluzione consolidata da parte di molte amministrazioni sebbene in molti casi la chiarezza del sito risenta della scelta di attribuire allo stesso finalità non sempre coerenti fra loro. In particolare, si segnala la differenza tra informazioni relative ad attività e servizi dell'amministrazione e comunicazione relativa ad eventi e interventi dell'amministrazione. Il rischio di fornire, attraverso un eccessivo spazio lasciato alla comunicazione, informazioni incomplete e di sovraccaricare i compiti di ricerca da parte dell'utente, è elevato e dovuto ad un uso non razionale del canale web.

#### **Criterio 6.6 Sviluppare il sistema di misurazione dei servizi che l'amministrazione rende disponibili on line.**

Commento. La possibilità per gli utenti di interagire con il sito web in modo fruttuoso deriva da una corretta progettazione dell'informatizzazione dei servizi. Rendere disponibili sul sito i servizi significa ad un primo livello rendere disponibili e comprensibili le informazioni relative alle condizioni di erogazione del servizio medesimo. Ad un secondo livello rendere possibile la compilazione on line e la trasmissione della documentazione necessaria per svolgere determinati servizi. Ad un terzo livello, laddove possibile, rendere possibile l'ottenimento del servizio senza che siano necessari ulteriori interazioni fisiche con l'amministrazione. Nel progettare questi interventi è importante che l'amministrazione tenga conto dell'opportunità di sviluppare per queste categorie di servizi particolari indicatori idonei a misurarne la performance.

**Criterio 6.7 Rendere disponibili banche dati accessibili anche on line.**

Commento. I dati e le informazioni di cui l'amministrazione dispone costituiscono un patrimonio conoscitivo che può essere messo a disposizione della collettività per gli usi più diversi. La disponibilità è infatti la condizione che rende possibile una valorizzazione anche in senso pubblico di tale patrimonio conoscitivo. Gli aspetti più critici a livello operativo concernono le modalità di accesso e consultazione dei dati che possono determinare, nella loro fase di progettazione iniziale e di manutenzione in itinere, un costo per che l'amministrazione deve programmare per tempo.

## **Principio 7. Garantire la trasparenza del sistema di misurazione.**

Un'amministrazione trasparente migliora il proprio grado di legittimazione con gli stakeholder, rafforza la partecipazione democratica, garantisce una gestione più efficiente e raggiunge i propri obiettivi in maniera più efficace. Questa considerazione muove dall'esperienza di molte amministrazioni che, fornendo un'informazione onesta del livello di risultati raggiunti e riducendo quindi il proprio livello di opacità sono riuscite a smuovere risorse ed attivare partnership basate su un livello crescente di fiducia e consenso.

### **Criterio 7.1 Rendere disponibili sul proprio sito informazioni relative all'assetto istituzionale ed organizzativo, ai componenti degli organi politici e ai dirigenti e responsabili di unità organizzativa.**

Commento. L'amministrazione può cercare di ridurre la distanza con i propri portatori di interesse, rendendo agevole e completa l'informazione relativa alle persone che operano al suo interno, tanto all'interno degli organi istituzionali quanto nelle diverse posizioni organizzative. Rendere l'informazione disponibile sul sito significa anche dare visibilità a tali soggetti aggiungendo l'immagine del volto e i contatti ai quali è possibile fare riferimento per comunicare.

### **Criterio 7.2 Comunicare il livello di risorse disponibile per le proprie attività e la composizione delle entrate.**

Commento. Dal momento che l'amministrazione ricorre per l'esercizio delle proprie funzioni a risorse che sono prelevate alla collettività, anche se il legame è ben lungi dall'essere diretto, è importante che alla stessa collettività sia mostrato nel modo più semplice qual è l'ammontare di risorse di cui l'amministrazione dispone e l'origine delle stesse. L'informazione sul livello delle risorse e la loro composizione non può tuttavia essere realizzata mediante la semplice pubblicazione del bilancio di previsione dal momento che tale documento è scritto in un linguaggio tecnico che rende difficilmente leggibile l'informazione più importante ovvero gli importi che l'amministrazione può spendere nell'anno.

### **Criterio 7.3 Riassumere le informazioni prodotte dal sistema contabile in modo da rendere chiara la correlazione fra spese sostenute e risultati prodotti.**

Commento. In modo complementare rispetto a quanto fatto per le entrate è importante che l'amministrazione ricomponga il quadro delle spese sostenute riconducendolo alle diverse funzioni svolte. Anche in questo caso il linguaggio tecnico, per esempio lo stesso riferimento al termine funzione, può risultare poco chiaro e altrettanto opache potrebbero risultare dinamiche legate ai criteri della contabilità finanziaria. L'informazione contabile va dunque prodotta a partire da una rielaborazione dei dati del bilancio che sia leggibile da parte di interlocutori esterni e che distingua per esempio in modo chiaro le spese sostenute per la produzione/committenza di servizi, quelle trasferite ad altri soggetti e quelle sostenute per il funzionamento degli organi istituzionali dell'amministrazione.

*Il Comune di Reggio Emilia, nel 2009 ha pubblicato la rendicontazione della performance di ente articolata per politiche – che corrispondono agli attuali programmi strategici, pubblicando un documento in cui ha reso noto, attraverso la definizione di alcuni indicatori sintetici, il grado di raggiungimento degli obiettivi che si era prefissato nel corso del 2008. Tale esperienza di rendicontazione si colloca in linea di continuità con il fatto che il Comune di Reggio Emilia è stata la prima amministrazione ad aver deciso di adottare per il bilancio il modello di [Rendiconto Civicum](#), studiato dalle Big Four della revisione. Il Rendiconto Civicum – ispirato a best practices internazionali e in particolare al bilancio del Comune di Wellington (Nuova Zelanda) – persegue obiettivi di massima semplificazione e massima comprensibilità da parte dei cittadini.*

*[www.municipio.re.it](http://www.municipio.re.it)*

**Critero 7.4 Attivare sul proprio sito o mediante linea telefonica un servizio di informazione su richiesta.**

Commento. Non è possibile assumere che le informazioni di cui un soggetto portatore di interesse nei confronti dell'amministrazione necessita possano essere preventivamente identificate e postate su un sito. Tale completezza informativa infatti produrrebbe un'inevitabile complessità nella ricerca a tutto danno della trasparenza. Molto più efficace risulta essere un meccanismo di informazione che consenta di selezionare in modo rapido l'informazione richiesta o il canale più adatto per ottenerla secondo tempi certi e in modo affidabile.

**Critero 7.5 Rendere pubblici e visibili le caratteristiche, gli standard e i risultati raggiunti nell'erogazione dei propri servizi.**

Commento. Adottando un approccio di graduale estensione delle attività e dei servizi per i quali sono rese note informazioni in tempo reale sul sito, è importante che l'amministrazione si apra al confronto con gli utenti attuali e potenziali. Tale confronto è possibile solo laddove ex ante sono individuati standard di servizi e resi noti i livelli programmati in documenti quali il Piano della Performance o le Carte dei Servizi. Tale informazione deve però essere accompagnata da un'informazione costante sul livello effettivo dei servizi erogati. La non tempestività nel rendere disponibili tali informazioni danneggia in primo luogo l'amministrazione perché impedisce all'amministrazione stessa di attivare reazioni e correttivi e all'utente di modificare le proprie aspettative. L'esito più probabile dell'opacità è in questo caso legato al basso livello di *customer satisfaction*.

**Critero 7.6 Integrare le informazioni relative ai servizi erogati con dati di benchmark e confronti con altre Amministrazioni.**

Commento. Si tratta di un'ulteriore evoluzione del criterio identificato in precedenza. L'amministrazione comunica infatti tramite indicatori non solo l'informazione relativa a proprie attività e/o servizi ma anche il livello di servizio raggiunto da altre amministrazioni e, significativamente, dalla migliore fra le altre amministrazioni. Ammettere una determinata distanza o celebrare un determinato primato significa in ogni caso rendere l'utente cosciente della possibilità di livelli differenziati di performance. Il criterio appare trovare corretta applicazione tuttavia a condizione che il confronto avvenga fra amministrazioni che presentano

elementi di omogeneità (per caratteristiche del servizio, profilo di utenza e contesto di riferimento) e rispetto ad attività/servizi per i quali è possibile, stante la disponibilità di risorse, attivare meccanismi di correzione-mantenimento dei livelli di performance.

**Criterio 7.7 Attivare sul sito web modalità di interazione che prevedano la possibilità per cittadini e altri stakeholder di rendere pubblici i propri pareri in relazione alle attività ed ai servizi ottenuti.**

Commento. Sebbene poche siano le esperienze di possibilità lasciata agli utenti di aggiungere contenuti ai siti dell'amministrazione, il fenomeno è piuttosto diffuso nel caso di altri soggetti quali ad esempio partiti, giornali e siti di informazione. Questa possibilità, oltre a fornire un canale di contatto per utenti e portatori di interesse, dà modo all'amministrazione di comprendere elementi di forza o di criticità che potrebbero altrimenti restare in secondo piano. Una selezione di obiettivi, attività e/o servizi rispetto ai quali attivare tale canale di comunicazione può costituire un buon punto di partenza, per poi estendere la possibilità di commento e reazione all'intero Piano della Performance ed alla Relazione sulla Performance.

## **Principio 8. Selezionare il set di indicatori che saranno impiegati per misurare e valutare la performance dell'amministrazione.**

Questo principio sta alla base della possibilità per l'amministrazione di redigere un Piano della Performance ed una Relazione sulla Performance coerenti con il senso dato dalla riforma a tali documenti. A prescindere dal contenitore, documento a sé stante, PEG o PdO, il Piano della Performance si sostanzia in un insieme di indicatori, collegati ai contenuti di pianificazione e programmazione dell'amministrazione, che l'amministrazione deve scegliere e misurare ex ante. Il principio consiste proprio nella scelta, nella esplicitazione cioè, ex ante, che la valutazione avverrà attraverso l'analisi di quegli indicatori che sono stati selezionati e rispetto ai quali sono stati definiti target.

Nella selezione degli indicatori è importante che l'amministrazione non si limiti ad impiegare quanto è disponibile ma adotti un approccio critico, ispirato da alcuni elementi di valutazione.

- **Qualità.** Le informazioni e gli indicatori inseriti nel Piano e nella Relazione devono risultare utili per gli interlocutori, nel senso che devono essere effettivamente impiegati da essi per misurare e valutare la performance del Comune. L'utilità, per essere tale, richiede che informazioni ed indicatori siano espressi in modo chiaro, univoco e riferiti ad un preciso arco temporale. Laddove un'informazione o un indicatore non fossero intrinsecamente univoci, dal momento che diversi interlocutori possono attribuire ad essi diversi significati, è importante che il Piano e la Relazione chiariscano il significato attribuito all'indicatore.
- **Comprensibilità.** Le informazioni e gli indicatori inseriti nel Piano e nella Relazione devono essere selezionati in modo da evitare tecnicismi, riferimenti burocratici o normativi complessi e prendendo in considerazione le conoscenze a disposizione dell'interlocutore. Le informazioni devono essere inoltre organizzate in modo tale da rendere immediatamente comprensibile quali documenti o quali referenti del Comune possono fornire ulteriori dettagli.
- **Attendibilità.** Le informazioni e gli indicatori che l'amministrazione decide di rendere fruibili attraverso il Piano e la Relazione devono essere valutate come attendibili e consentire un processo di valutazione indipendente da parte di ogni interlocutore del grado di risultati raggiunto. A tal fine la struttura della Relazione sulla Performance deve essere speculare a quella del Piano della Performance. In tal modo, attraverso la consultazione della Relazione sulla Performance, si ottiene un puntuale riscontro dell'andamento assunto dagli indicatori prescelti e dell'effettività delle informazioni contenute nel Piano.

Sebbene ogni amministrazione possa definire in modo autonomo il set di indicatori che compongono il proprio sistema di misurazione nei seguenti criteri vengono forniti set che costituiscono un utile punto di partenza.

Il Piano della Performance 2011 -2013 predisposto dai Dirigenti del **Comune di Bergamo** fornisce una visione d'insieme degli ambiti lungo i quali il Comune di Bergamo misura e valuta la sua performance. In particolare il Piano della Performance identifica cinque ambiti di misurazione e valutazione:

- Programmi strategici: il Comune di Bergamo ha identificato sulla base delle Linee programmatiche di mandato 2009 -2014 le priorità strategiche dell'Ente, identificando le fasi per la loro attuazione e gli indicatori per misurarne e valutarne la performance.
- Attività e servizi: il Comune di Bergamo ha identificato le attività e i servizi chiave erogati a cittadini e altri portatori di interesse identificando per ciascuno di essi indicatori di quantità, qualità, efficienza ed efficacia.
- Stato di salute: il Comune di Bergamo ha identificato indicatori volti alla misurazione e valutazione delle equità socio-economiche, finanziario dell'Ente, della salute organizzativa e della salute delle relazioni con i cittadini e altri portatori di interesse.
- Impatti: il Comune di Bergamo ha identificato gli impatti che concorrono a produrre sul territorio di riferimento.
- Benchmarking: il Comune di Bergamo ha identificato gli ambiti e altre amministrazioni comunali con cui realizzare un confronto.

**Criterio 8.1 Creare modelli e strumenti di misurazione che esplicitino le relazioni fra variabili e facilitino il confronto.**

Il Piano della Performance, adottato definitivamente da parte della Giunta comunale nel mese di maggio 2011 e il relativo documento di rendicontazione (la Relazione sulla performance) sono stati concepiti come strumenti semplici, di facile comprensione, altamente interattivi e con l'obiettivo non solo di permettere all'amministrazione di raccontare quello che ha fatto, che sta facendo e che realisticamente farà ma anche di avvicinare i cittadini e gli altri portatori di interesse alla propria amministrazione comunale. ([www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it))

**Criterio 8.2 Misurare i fattori di contesto e complessità.**

Commento. L'amministrazione fornisce una descrizione del contesto in cui si colloca la propria azione. La descrizione del contesto costituisce un momento conoscitivo utile tanto all'Ente, per valutare gli elementi che potrebbero influenzare i livelli di performance effettivamente raggiunti, tanto agli interlocutori, che tramite la descrizione del contesto, sono portati a conoscenza di informazioni utili anche ai propri processi di pianificazione. Di seguito si presenta un elenco di indicatori che possono essere usati per misurare e valutare le dimensioni di cui si compone il contesto.

POPOLAZIONE	FAMIGLIA
N. abitanti / km	Nuclei famigliari
Stima immigrati / popolazione	Numero medio di componenti per famiglia
Nati / 1000 ab	Percentuale di coppie con figli
Giovani (15-19) / over 65	Famiglie in abitazione

SITUAZIONE ECONOMIA	MERCATO, LAVORO E ISTRUZIONE
Imprese settore primario presenti	Protesti/100mila ab.
Imprese settore secondario presenti	Disoccupazione
Imprese settore terziario presenti	Giovani occupati/totale occupati
Imprese non profit presenti	Tasso di abbandono scolastico

ORDINE PUBBLICO
Furti auto/100mila ab.
Furti in abitazione/100mila ab.
Rapine/100mila ab.
Borseggi/100mila ab.

### Critero 8.3 Misurare il livello di attuazione delle strategie

Commento. Nel Piano della Performance l'amministrazione definisce l'insieme degli obiettivi strategici ed operativi cui intende dare attuazione nel corso del triennio successivo. Gli obiettivi strategici sono definiti in modo coerente con i programmi nei quali viene articolata la Relazione Previsionale e Programmatica. Al fine di consentire la misurazione ex ante degli obiettivi strategici è utile che il sistema di misurazione definisca per ciascun programma i seguenti elementi.

**Descrizione.** L'amministrazione descrive l'obiettivo strategico in termini discorsivi sintetici in modo da dare l'idea del contenuto del Programma e degli obiettivi.

**Obiettivi operativi.** Per ogni obiettivo strategico l'amministrazione identifica gli obiettivi operativi e le azioni che devono essere perseguiti per realizzare la strategia.

**Fasi.** Per ogni azione sono definite le **fasi logiche** e temporali nelle quali, durante il triennio di riferimento, l'azione troverà attuazione. L'amministrazione dà rappresentazione di tali fasi mediante diagrammi che collocano ciascuna fase nel proprio orizzonte temporale.

**Indicatori.** Gli obiettivi strategici devono essere attuati nel tempo e il Piano della Performance ha il compito di selezionare degli indicatori che con il loro andamento diano rappresentazione del livello di **attuazione** delle strategie e consentano di valutare se un determinato obiettivo sta realizzandosi. La responsabilità relativa all'attuazione dell'azione è in gran parte riconducibile all'amministrazione dal momento che si riferisce ad un regolare svolgimento di una sequenza di fasi programmate.

L'altra dimensione che gli indicatori consentono di misurare e valutare è quella relativa all'**impatto** prodotto dall'attuazione degli obiettivi strategici. Per impatto si intende l'effetto

finale che l'attuazione di un determinato obiettivo strategico produce sull'ambiente sociale ed economico dell'amministrazione. In questo caso la responsabilità è solo in parte riconducibile al Comune dal momento che gli impatti sono influenzati anche da molteplici fattori che non sono sotto il controllo dell'Ente.

Trattandosi di indicatori che misurano programmi strategici, gli indicatori tanto di attuazione che di impatto devono essere declinati nel triennio cui le azioni strategiche si riferiscono, definendo un target e dei valori obiettivo per ciascuno degli anni che compongono il triennio.

#### **Criterio 8.4 Misurare l'impatto**

Commento. Per misurare gli impatti occorre identificare i cambiamenti che si producono nell'ambiente di riferimento. L'amministrazione deve identificare gli effetti che l'attuazione dei propri obiettivi strategici e lo svolgimento delle proprie attività produrranno sull'ambiente ma deve anche collocare tali progetti e attività in un contesto più ampio sul quale si innestano gli effetti prodotti dai progetti strategici e dalle attività di altri Enti. Dopo aver identificato delle aree di impatto, l'amministrazione andrà quindi a selezionare degli indicatori che descrivano gli obiettivi che essa si pone evidenziando le interazione e le interferenze istituzionali.

Di seguito si presentano alcuni esempi di area di impatto e di relativi indicatori.

<b>POPOLAZIONE E FAMIGLIA</b>	<b>CULTURA E TEMPO LIBERO</b>
n. posti asilo nido/ residenti * 1000	n. concerto, eventi, mostre, manifestazioni culturali che si svolgono nel territorio
n. posti trasporti scolastico / n. studenti	n. visitatori di musei, siti di interesse
n. nuovi residenti	n. iscritti attivi a biblioteche comunali

<b>AMBIENTE E SERVIZI</b>	<b>SITUAZIONE ECONOMICA E LAVORO</b>
% Mq verde sul territorio	n. eventi, manifestazioni economiche
% edifici classe A	n. esercizi di prossimità
% raccolta differenziata	n. nuove imprese aperte – n. imprese chiuse

#### **Criterio 8.5 Misurare i servizi comunali offerti.**

Commento. Per la misurazione delle attività e dei servizi si suggerisce l'adozione di un approccio incrementale che prenda le mosse da un nucleo minimo di attività e servizi dell'amministrazione e lo vada progressivamente ad integrare. Un primo nucleo di servizi rispetto ai quali strutturare il sistema di misurazione può essere ricondotto ai seguenti:

- Disabili;
- Anziani;
- Edilizia Pubblica
- Bilancio
- Tarsu – TIA
- Fiere e Mercati;
- Asili nido
- Sport

- Biblioteche
- Verde Pubblico
- Rifiuti
- DIA – SCIA
- Manutenzione strade;
- Vigilanza
- Traffico

Il valore aggiunto derivante dall'adottare un nucleo minimo comune di attività e servizi all'interno del Piano della Performance deriva dal fatto che diventa possibile sviluppare percorsi di confronto ed apprendimento. Tali percorsi risultano ancor più efficaci se le amministrazioni decidono di misurare e valutare le attività ed i servizi ricorrendo agli stessi indicatori. Sono infatti queste le condizioni ottimali per realizzare un benchmarking e innescare dinamiche di apprendimento.

Sebbene ogni amministrazione debba procedere alla selezione degli indicatori in autonomia tenendo conto anche delle proprie capacità di rilevazione, si fornisce di seguito un'indicazione circa i possibili indicatori da impiegare nella misurazione e valutazione delle performance relativa ad attività e servizi.

<b>Quantità</b>	<b>Formola</b>
N. Utenti per servizio	$N. \text{ Utenti} / N. \text{ Utenti potenziali (N. abitanti)}$
Accessibilità potenziale	N. Ore in cui è disponibile il servizio all'anno
Spesa complessiva per abitante	$\text{Spesa complessiva} / N. \text{ Utenti potenziali (N. abitanti)}$
<b>Qualità</b>	<b>Formola</b>
Tempestività del servizio	Tempi medi di erogazione servizio/rispetto max consentito di legge
Accessibilità fisica	$N. \text{ richieste} / N. \text{ dipendenti addetti a ricezione richieste}$
Affidabilità	$N. \text{ reclami rispetto a n. servizi erogati}$
Trasparenza	Introduzione/revisione della carta dei servizi
<b>Efficienza</b>	<b>Formola</b>
Costo medio per utente/abitante	$(\text{Spesa di competenza del servizio} - \text{Entrate di competenza del servizio}) / N. \text{ Utenti effettivi}$
Costo medio unitario	$(\text{Spesa di competenza del servizio} - \text{Entrate di competenza del servizio}) / N. \text{ servizi erogati}$
Tempo medio di erogazione	$\text{Tempo totale di erogazione} / n. \text{ servizi erogati}$
Capacità di programmazione del servizio	$\text{Impegni spesa corrente per servizio} / \text{Previsioni iniziale spesa corrente per servizio}$
Capacità di monitoraggio del servizio	$\text{Impegni spesa corrente per servizio} / \text{Previsioni assestate spesa corrente per servizio}$
<b>Efficacia</b>	<b>Formola</b>
Customer Satisfaction	Esisto indagini

Per un approfondimento relativo agli indicatori che possono essere impiegati ai fini della misurazione della performance dei servizi si rinvia in particolare alle utili esperienze maturate in seno a QClub promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica

([www.qualitapa.gov.it/benchmarking/qclub](http://www.qualitapa.gov.it/benchmarking/qclub)).

### **Criterio 8.6 Misurare lo stato di salute dell'Ente Comunale**

Commento. La “salute” costituisce un ambito di misurazione e valutazione della performance del tutto peculiare che si articola in tre stati di Salute che l'amministrazione misura e valuta in modo trasversale per l'amministrazione. I tre stati di Salute, già richiamati in precedenza, si riferiscono alla Salute finanziaria, alla Salute organizzativa ed alla Salute delle relazioni.

Lo Stato di Salute **finanziaria** si misura e valuta in termini di capacità dell'amministrazione di svolgere le proprie attività in condizioni di sostenibilità economica e in equilibrio finanziario nel tempo. Lo Stato di Salute **organizzativa** richiama l'idea di un Comune che fa crescere e innovare la propria organizzazione e le professionalità di chi in esso lavora. Lo Stato di Salute **delle relazioni** con gli interlocutori del Comune si pone come condizione imprescindibile per ottenere buone performance in un contesto di forte interazione istituzionale.

Anche nel caso dello Stato di Salute, come per attività e servizi, l'orizzonte temporale preso a riferimento è quello **annuale**. Concentrandosi su un singolo anno, l'amministrazione può cercare di comprendere ed evidenziare a quali condizioni di Salute risulta effettivamente possibile sostenere le condizioni di contesto, attuare i propri programmi strategici e garantire il portafoglio di servizi programmato.

Di seguito, in relazione a ciascuno dei tre stati di salute proposti si identificano alcuni possibili indicatori di riferimento.

### Indicatori di salute economico-finanziaria

<b>Equilibrio economico</b>	<b>Formula</b>
Dipendenza da trasferimenti statali	contributi trasferimenti pubblici/ (totale spese correnti + quota capitale rimborso mutui passivi)
Grado di copertura economica, equilibrio economico	entrate correnti / (totale spese correnti + quota capitale rimborso mutui passivi)
<b>Entrate</b>	<b>Formula</b>
Pressione tributaria	gettito entr.trib tit. I /abitanti
Capacità di accertamento entrate correnti	importo accertato a seguito di verifiche
<b>Spese</b>	<b>Formula</b>
Spesa corrente pro capite	spesa corrente / tot.abitanti
Investimenti annui pro capite	spesa investimenti annui / tot.abitanti
<b>Patrimonio</b>	<b>Formula</b>
Dotazione immobiliare	Metri quadri fabbricati di proprietà comunale
Patrimonio pro-capite	Valore dei beni patrimoniali indisponibili / popolazione
<b>Indebitamento</b>	<b>Formula</b>
Indebitamento pro capite	indebitamento / popolazione
Rispetto del Patto di Stabilità	si/no

### Indicatori di salute organizzativa

<b>Modello organizzativo</b>	<b>Formula</b>
Struttura delle responsabilità	n. p.o.-Dir. / tot.personale
Turnover in entrata	n. nuovi dipendenti/tot.personale
<b>Capitale Umano</b>	<b>Formula</b>
Capacità organizzativa personale (ore straordinario/dipendenti totali)(*)	ore totali di straordinario/totale dipendenti (testa TI)
Livello della formazione del personale	n. dipendenti laureati / totale dipendenti (teste TI)
<b>Formazione</b>	<b>Formula</b>
Grado aggiornamento personale	n. partecipanti a corsi di aggiornamento / totale dipendenti (teste TI)
Costo formazione pro capite	costo formazione/n. dip.serv. (teste TI)
<b>Benessere organizzativo</b>	<b>Formula</b>
Incentivazione per dipendente	importo Contratto Collettivo Decentrato Integrativo / FTE personale (indeterminato, determinato)
Capacità di incentivazione	fondo a destinazione variabile / FTE personale (indeterminato, determinato)
<b>Pari opportunità</b>	<b>Formula</b>

Congedi facoltativi (*)	n. totale di giorni di congedo facoltativo concessi dall'ente/FTE dipendenti (dirigenti+t.indeterminato)
Comitato pari opportunità	presenza del comitato
<b>ICT</b>	<b>Formula</b>
Diffusione della posta elettronica	n. indirizzi posta elettronica / totale dipendenti (teste)
Informatizzazione dei servizi	n. servizi informatizzati oltre il liverllo DIGIT PA n. 1

### **Indicatori di salute delle relazioni**

<b>Cittadini</b>	<b>Formula</b>
Segnalazioni e reclami	n. segnalazioni e reclami / n. residenti
Contenziosi legali nuovi	n. contenziosi risolti entro l'anno / tot. Contenziosi aperti nell'anno
Livello medio di soddisfazione rilevato	n. rilevazioni indagini di customer satisfaction e giudizi emoticon favorevoli / totale rilevazioni di customer satisfaction e giudizi con emoticon
Diffusione delle indagini di customer satisfaction	n. servizi per i quali è attiva indagine di customer satisfaction
<b>Portatori di interesse</b>	<b>Formula</b>
Partnership pubblico private	n. progetti pubblico-privato attivati dal comune
Dotazioni fabbricati per associazione	n. fabbricati comunali concessi o condivisi con associazioni / totale fabbricati senza ERP
Liberalità a sostegno di associazioni culturali e sociali	n. liberalità
Agevolazioni su tariffe e regolamenti	n. residenti e/o soggetti che beneficiano di agevolazioni

## LA CHECK LIST A SUPPORTO DELL'ANALISI.

A complemento del presente documento che descrive i principi ed i criteri che possono ispirare l'amministrazione nella progettazione e nello sviluppo del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, è stata definita una Check List che consente di realizzare un audit del sistema in essere. La Check List è uno strumento pensato per supportare l'analisi del sistema di misurazione delle amministrazioni coinvolte nel progetto Valutazione delle performance, benchmarking e partecipazione dei cittadini per il miglioramento dei servizi pubblici secondo uno schema omogeneo di riferimento.

La Check List consente di compiere un'analisi in sequenza dei due temi relativi al sistema di misurazione e valutazione della performance discussi nel documento. Nella Check List i Temi si articolano in fattori. Ciascun fattore, corrispondente ai principi enunciati nel presente documento, rappresenta un componente utile alla definizione del sistema di misurazione. La Check List è strutturata in modo tale da consentire anzitutto la verifica della presenza di determinati fattori, e dunque il rispetto sostanziale dei principi, all'interno del sistema di misurazione dell'amministrazione ed in secondo luogo la progettazione di un eventuale sviluppo dei fattori mancanti o carenti attraverso la progettazione di apposite azioni di miglioramento.

Ogni fattore è articolato infine in criteri coerenti al presente documento che rappresentano le unità elementari di analisi da prendere in considerazione nella loro analisi.

La Check List si sofferma in particolare sull'analisi del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa lasciando in secondo piano la misurazione e valutazione della performance individuale. Tale dimensione di valutazione individuale viene comunque presa in considerazione, nello strumento di seguito proposto, mediante la previsione di criteri di analisi connessi alla performance dei singoli dirigenti e dipendenti dell'amministrazione.

### Temi e Fattori

I temi ed i fattori presi in considerazione dalla Check List sono i seguenti:

**TEMA 1. Le condizioni abilitanti.** Si fa riferimento agli elementi del ciclo di gestione della performance che possono influenzare le caratteristiche del sistema di misurazione e valutazione. I fattori presi in considerazione sono:

- FATTORE 1. Governance e organizzazione;
- FATTORE 2. Sistema di controllo e programmazione;
- FATTORE 3. Gestione del personale.

**TEMA 2. Il sistema di misurazione.** In questa sezione della Check List sono analizzati gli elementi che compongono il sistema. I fattori presi in considerazione sono:

- FATTORE 4. Ambiti e metodologie di misurazione e valutazione;
- FATTORE 5. Processo, i soggetti e le responsabilità del sistema;
- FATTORE 6. Livello di informatizzazione del sistema;
- FATTORE 7. Livello di trasparenza del sistema.
- FATTORE 8. Estensione della misurazione

Come già indicato, all'interno di ogni fattore trovano collocazione criteri relativi alle modalità attraverso le quali il fattore trova applicazione all'interno del sistema di misurazione dell'amministrazione. L'analisi dei criteri, del livello di corrispondenza cioè tra il criterio presente nella Check List e la situazione in cui si trova il sistema di misurazione dell'amministrazione, consente di definire le caratteristiche di quest'ultimo.

## Il processo di analisi

La Check List costituisce uno **strumento di analisi** utile a definire lo stato dei sistemi di misurazione e valutazione della performance organizzativa di un'amministrazione. Lo strumento è strutturato al fine di far sì che l'analisi relativa alle diverse amministrazioni coinvolte sia svolta a partire dallo schema di riferimento delineato nel presente documento in termini di principi e criteri.

La Check List può essere utilmente impiegata dall'amministrazione per svolgere una auto diagnosi del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa o per strutturare un percorso di diagnosi affidato a soggetti terzi.

Attraverso la discussione dei singoli criteri e la visione d'insieme degli stessi emergono le caratteristiche, i punti di forza e le criticità del sistema di misurazione e valutazione. La **compilazione finale** della Check List costituisce infatti il momento di formalizzazione di un processo di analisi che, per essere efficace, richiede la partecipazione di diversi soggetti all'interno dell'amministrazione.

A prescindere dalla scelta di svolgere l'analisi direttamente o affidarne lo svolgimento ad un consulente esterno, è fondamentale la **collaborazione** diretta del Direttore Generale/Segretario Generale e degli uffici di staff (e della struttura tecnica) che si occupano quotidianamente della definizione e della gestione del sistema di misurazione. La compilazione della Check List richiede inoltre che si rendano disponibili a fornire informazioni diversi soggetti all'interno dell'Amministrazione ed in generale che sia possibile osservare il funzionamento del sistema di misurazione della performance organizzativa.

Al fine di analizzare ciascuno dei criteri di seguito proposti può essere utile svolgere una disamina a livello formale anzitutto dei seguenti strumenti o di documenti che ne articolano i contenuti:

- Regolamenti: regolamento di organizzazione, regolamento di contabilità, regolamento di audit dei processi, regolamento di qualità, linee guida per il sistema di controllo di gestione;
- Documenti di programmazione: linee di indirizzo, piano della performance, relazione previsionale e programmatica, piano esecutivo di gestione, piano degli obiettivi, bilancio, bilancio pluriennale, programma delle opere pubbliche, piano di governo del territorio, piano dei servizi;
- Documenti di rendicontazione: relazione sulla performance, rendiconto, relazione al rendiconto, bilancio sociale;
- Documenti relativi al sistema informativo e informatico: gestione della banca dati, applicativi di sistema, applicativi specifici per attività e servizi, sito e strumentazione web;

- Progetti: sperimentazioni gestionali, innovazioni organizzative, partnership, consulenze, progetti regionali e nazionali, benchmarking.

**L'obiettivo della compilazione non è solo di carattere conoscitivo ma consiste nel fornire il quadro di riferimento per progettare e realizzare azioni di miglioramento che successivamente saranno poste in essere da ogni amministrazione.**

Di seguito si presenta l'elenco dei fattori presi in considerazione. I fattori e i criteri sono presentati in forma di **tabella**. La tabella è strutturata in modo da rendere agevole l'analisi e può essere direttamente compilata con gli elementi raccolti. In tal modo, attraverso la compilazione della tabella, emerge un quadro omogeneo di analisi fra le amministrazioni coinvolte.

## Le Griglie da supporto dell'analisi

### TEMA 1. LE CONDIZIONI ABILITANTI

Affinché il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione operi a supporto dei processi manageriali ed in definitiva del miglioramento della performance, è importante che siano presenti all'interno dell'organizzazione alcune condizioni cosiddette abilitanti. Tali condizioni non si riferiscono direttamente al sistema di misurazione ma riguardano le fasi che compongono il **ciclo di gestione della performance**.

I fattori presi in considerazione sono:

- **FATTORE 1. Governance e organizzazione.** Il fattore si riferisce ad elementi quali la presenza di una leadership all'interno dell'organizzazione, la definizione di chiare responsabilità in relazione ai risultati dell'amministrazione, il raccordo tra pianificazione strategica, programmazione generale e valutazione della performance organizzativa ed individuale;
- **FATTORE 2. Sistema di programmazione e controllo.** Il fattore si riferisce ad elementi quali la presenza di un adeguato sistema informativo, la rendicontazione sistematica dei risultati, la capacità di identificare e progettare i miglioramenti e i cambiamenti da apportare all'organizzazione;
- **FATTORE 3. Gestione del personale.** Il fattore si riferisce ad elementi quali la definizione di un quadro sistematico di riferimento per la gestione del personale secondo criteri di eticità e di regolarità, l'esplicitazione di requisiti culturali e professionali (le competenze richieste) per ciascun operatore, la valorizzazione della professionalità e del merito dei dirigenti e del personale.

L'analisi dei fattori proposti ha per obiettivo generale quello di definire le caratteristiche di elementi che influenzano il sistema di misurazione della performance organizzativa. L'analisi dei fattori di seguito proposti richiede un forte momento di interazione con l'amministrazione, i suoi vertici politici, amministrativi, i dirigenti ed il personale.

**FATTORE 1. Governance e organizzazione.**

<b>CRITERI</b>	<b>si/n o</b>	<b>Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento</b>
1.1. All'interno dell'amministrazione esiste una leadership che individua le priorità da seguire e gli obiettivi strategici da conseguire.		
1.2. L'amministrazione definisce in appositi documenti (linee di mandato, programmi strategici, altri documenti) gli obiettivi e le priorità strategiche.		
1.3. Le responsabilità relative alla definizione ed al raggiungimento dei risultati dell'amministrazione sono condivise dal vertice politico e dal vertice amministrativo.		
1.4. L'amministrazione identifica in appositi documenti le responsabilità relative al ciclo di gestione della performance.		
1.5. I cittadini e gli altri portatori di interesse sono coinvolti nel processo di definizione delle priorità dell'amministrazione e ricevono rendicontazione periodica del livello di attuazione degli obiettivi.		
1.6. Gli organi di vertice politico ed amministrativo dispongono di informazioni relative al grado di attuazione delle strategie nei propri processi decisionali.		

**FATTORE 2. Sistema di programmazione e controllo.**

<b>CRITERI</b>	<b>si/n o</b>	<b>Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento</b>
2.1. Il Consiglio approva i documenti di programmazione entro le scadenze definite per legge ed impiega gli strumenti di programmazione e controllo per verificare l'andamento dell'Amministrazione.		
2.2. L'amministrazione ha identificato Centri di Responsabilità cui sono assegnati obiettivi e risorse. I responsabili di tali centri intervengono nel processo di definizione degli obiettivi e di selezione degli indicatori per la relativa misurazione.		
2.3. Periodicamente sono predisposti report destinati al vertice politico ed amministrativo che forniscono indicazione del livello di raggiungimento degli obiettivi programmati.		
2.4. Gli strumenti di rendicontazione sono prodotti con tempestività e sono utilizzati per l'attività di programmazione dei periodi successivi.		
2.5. L'amministrazione svolge un audit periodico e strutturato dei rischi e del livello di regolarità della propria attività e definisce e monitora periodicamente programmi di miglioramento ed innovazione dei processi e dell'organizzazione.		
2.6. L'amministrazione dispone di un'unità organizzativa dedicata alle attività di budgeting, monitoraggio e controllo di gestione.		

### FATTORE 3. Gestione del personale

CRITERI	Si/n o	Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento
3.1. L'amministrazione dispone di un sistema di rilevazione delle presenze, di un codice etico e di un codice disciplinare.		
3.2. L'amministrazione ha definito un programma di formazione e aggiornamento delle competenze che tiene conto del fabbisogno del proprio personale dirigente e dipendente.		
3.3. L'amministrazione provvede a definire e aggiornare i profili di ruolo (conoscenze e abilità richieste) da utilizzare per le valutazioni delle performance individuali.		
3.4. L'amministrazione dispone di un processo documentato e specifico di misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti e dei dipendenti.		
3.5. La valutazione della performance individuale dei dirigenti rileva l'apporto al coordinamento ed integrazione dell'amministrazione, ai risultati annuali dell'amministrazione e dell'area diretta.		
3.6. La valutazione della performance individuale dei dirigenti rileva la capacità dimostrata nel valutare i collaboratori.		
3.7. La valutazione della performance individuale di dirigenti e dipendenti rileva i comportamenti manifestati (intraprendenza, rispetto dell'utente, del collega, delle regole, ...)		
3.8. La valutazione della performance individuale di dirigenti e dipendenti rileva le competenze tecniche e gestionali in possesso.		
3.9. La valutazione annuale avviene sulla base di una metodologia scritta, è trasparente e discussa con il valutato.		
3.10. La valutazione annuale è effettuata entro i primi due mesi dell'anno successivo.		

## TEMA 2. Il sistema di misurazione

Quale premessa all'analisi del secondo tema identificato, si ricorda che per sistema di misurazione non si intende il sistema informativo e informatico aziendale, ma in senso ampio il **modello di rappresentazione** delle attività svolte e dei risultati di competenza dell'organizzazione. Tale modello include la definizione della metodologia adottata ai fini della misurazione della performance organizzativa e individuale. Per un approfondimento sul significato in termini tecnici e manageriale di sistema di misurazione di rinvia a quanto definito nel **Manuale per lo sviluppo del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa**.

Di seguito si presenta l'elenco dei fattori che descrivono il sistema di misurazione e valutazione della performance e sono presi in considerazione.

- **FATTORE 4. Ambiti e metodologie di misurazione e valutazione.** I fattori considerati mirano a verificare se il sistema articola e definisce gli ambiti di misurazione, le relative metodologie di rilevazione ed il collegamento logico esistente fra essi.
- **FATTORE 5. Processo, i soggetti e le responsabilità del sistema.** I fattori considerati mirano a verificare se il sistema distribuisce tra i soggetti dell'Amministrazione le responsabilità relative alla rilevazione, all'aggiornamento, all'analisi e all'audit dei processi di rilevazione di dati e indicatori.
- **FATTORE 6. Livello di informatizzazione del sistema.** I fattori considerati mirano a verificare se il sistema è integrato e gestito all'interno dell'Amministrazione e nei confronti dell'utenza in modo unitario attraverso opportuni strumenti informatici.
- **FATTORE 7. Livello di trasparenza del sistema.** I fattori considerati mirano a verificare se il sistema è accessibile all'interno ed all'esterno, secondo criteri definiti a priori e secondo canali idonei rispetto alle esigenze informative delle diverse categorie di utenti ed interlocutori.
- **FATTORE 8. Estensione della misurazione.** L'analisi verifica la presenza di indicatori relativi alle diverse aree di misurazione.

L'analisi dei fattori proposti ha per obiettivo generale quello di definire l'estensione e la profondità del sistema di misurazione della performance organizzativa. Tale analisi richiede, oltre all'analisi documentale, un'osservazione diretta degli elementi che compongono il sistema, ovvero di obiettivi ed indicatori.

**FATTORE 4. Ambiti e metodologie di misurazione e valutazione.**

<b>CRITERI</b>	<b>si/n o</b>	<b>Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento</b>
4.1. L'Amministrazione ha identificato un modello generale di rappresentazione della performance.		
4.2. Nel sistema sono rilevati dati contabili riclassificati in centri di costo e/o centri di responsabilità, coerenti alla struttura organizzativa (servizi generali, settori, servizi di linea).		
4.3. Nel sistema sono integrati i dati contabili finanziari con rilevazioni economico-patrimoniali.		
4.4. Gli obiettivi strategici sono corredati di indicatori che ne misurano l'attuazione, l'impatto e le risorse.		
4.5. Gli indicatori di impatto (outcome) sono accompagnati da opportuni set di dati che si riferiscono alle condizioni di contesto e che misurano l'effetto prodotto da dinamiche ambientali ed inter-istituzionali sugli impatti dell'amministrazione.		
4.6. Servizi e attività dell'amministrazione sono misurati attraverso indicatori che descrivono quantità, qualità, efficienza, efficacia e customer satisfaction.		
4.7. L'Amministrazione ha identificato gli standard per i servizi gestiti in proprio e per i servizi affidati a partecipate e/o concessionarie.		
4.8. Per i servizi erogati ai cittadini ed alle imprese, il sistema rileva la qualità dell'erogazione in termini di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.		
4.9. L'amministrazione monitora attraverso una selezione di indicatori il proprio stato di salute economico finanziaria (equilibrio economico, entrate, spese, indebitamento, patrimonio).		
4.10. L'Amministrazione monitora attraverso indicatori il proprio stato di salute organizzativa (caratteristiche del personale, clima organizzativo, sviluppo delle competenze, organizzazione, etc.).		
4.11. L'Amministrazione monitora attraverso indicatori lo stato di salute delle proprie relazioni con gli stakeholder (utenti, imprese, associazioni, aziende controllate, partner istituzionali).		
4.12. L'Amministrazione svolge attraverso indicatori un'azione sistematica o selettiva di confronto con altre amministrazioni (benchmark).		

**FATTORE 5. Processo, soggetti e responsabilità del sistema.**

<b>CRITERI</b>	<b>si/n o</b>	<b>Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento</b>
5.1. Nella definizione degli indirizzi, degli obiettivi strategici e degli obiettivi di gestione dell'amministrazione è esteso il ricorso ad indicatori.		
5.2. Gli indicatori del sistema sono impiegati in fase di valutazione del livello di raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione (performance organizzativa).		
5.3. Il sistema specifica il legame logico esistente tra indicatori selezionati, obiettivi e target definiti.		
5.4. Il sistema integra le rilevazioni periodiche relative al grado di attuazione degli obiettivi strategici e di raggiungimento degli obiettivi di gestione con dati e informazioni derivanti dal sistema contabile.		
5.5. Il Consiglio utilizza il sistema di misurazione ai fini dell'esercizio delle funzioni di indirizzo e monitoraggio.		
5.6. Il Sindaco/Giunta ha adottato il sistema sulla base della proposta presentata dall'Organismo Indipendente di Valutazione.		
5.7. L'Organismo Indipendente di Valutazione è stato nominato e svolge un'azione di validazione e sviluppo del sistema di misurazione e valutazione.		
5.8. Il Direttore Generale/Segretario Generale assicura l'impiego e lo sviluppo del sistema in linea con le indicazioni fornite dall'Organismo Indipendente di Valutazione.		
5.9. I dirigenti e funzionari con posizione di responsabilità impiegano il sistema nell'ambito dei propri processi decisionali.		
5.10. Gli stakeholder (utenti, imprese, associazioni, aziende controllate, partner istituzionali). hanno accesso al sistema e possono su richiesta o per specifiche esigenze chiedere integrazioni o suggerire modifiche.		

**FATTORE 6. Livello d'informatizzazione del sistema.**

<b>CRITERI</b>	<b>si/n o</b>	<b>Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento</b>
6.1. L'amministrazione ha definito esplicitamente la propria strategia di e-government in uno dei suoi documenti.		
6.2. L'Amministrazione ha una propria articolazione organizzativa che si occupa della progettazione, adesione ed attuazione dei progetti di e-government.		
6.3. L'Amministrazione dispone di un sistema ERP, o di un sistema gestionale equivalente, integrato con i sistemi gestionali relativi alle diverse attività e servizi.		
6.4. L'Amministrazione dispone di un software applicativo a supporto del controllo di gestione..		
6.5. L'Amministrazione ha un sito aggiornato periodicamente con informazioni sulle attività ed i servizi svolti e con documenti relativi all'Amministrazione.		
6.6. L'Amministrazione rende disponibili sul sito servizi <i>on line</i> . Si indichino quelli maggiormente utilizzati dagli utenti.		
6.7. L'Amministrazione dispone di banche dati accessibili anche on line (se si, specificare il tipo di informazioni che contengono).		

**FATTORE 7. Il livello di trasparenza del sistema.**

<b>CRITERI</b>	<b>si/n o</b>	<b>Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento</b>
7.1. L'amministrazione rende disponibili sul proprio sito informazioni relative all'assetto istituzionale ed organizzativo, ai componenti degli organi politici e ai dirigenti e responsabili di unità organizzativa.		
7.2. L'Amministrazione comunica il livello di risorse impiegato nelle proprie attività e comunica la composizione delle entrate chiarendone l'origine e la discrezionalità.		
7.3. L'Amministrazione riassume le informazioni prodotte dal sistema contabile in modo da rendere chiara la correlazione fra spese sostenute e risultati prodotti.		
7.4. L'Amministrazione ha attivo sul proprio sito o mediante linea telefonica un servizio di informazione su richiesta.		
7.5. L'Amministrazione rende pubblici e visibili le caratteristiche, gli standard e i risultati raggiunti nell'erogazione dei propri servizi.		
7.6. L'Amministrazione integra le informazioni relative ai servizi erogati con dati di benchmark e confronti con altre Amministrazioni.		
7.7. I cittadini e gli altri stakeholder dell'amministrazione possono accedere in modo attivo al sito web e rendere pubblici i propri pareri in relazione alle attività ed ai servizi ottenuti.		

**FATTORE 8. Estensione della misurazione**

<b>CRITERI</b>	<b>si/n o</b>	<b>Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento</b>
8.1. Per quali fra le seguenti aree strategiche, l'Amministrazione possiede ad oggi uno specifico sistema di misurazione.		
▪ Servizi socio sanitari e casa		
▪ Istruzione e servizi educativi		
▪ Sport e giovani		
▪ Cultura e turismo		
▪ Ambiente e servizi a rete		
▪ Territorio e Urbanistica		
▪ Edilizia		
▪ SUAP e sviluppo economico		
▪ Lavori Pubblici		
▪ Sicurezza		
▪ Mobilità		
▪ Anagrafe e stato civile		
▪ Patrimonio e bilancio		
▪ Tributi		
▪ Organizzazione e Personale		
▪ Innovazione, sviluppo informativo e tecnologico		
▪ Altro		

CRITERI	si/n o	Analisi del criterio ed eventuali documenti di riferimento
8.2. Per quali fra i seguenti servizi, l'Amministrazione possiede ad oggi un sistema di misurazione ad hoc.		
▪ Servizi per l'infanzia ed i minori		
▪ Acqua potabile		
▪ Assistenza anziani		
▪ Manutenzione edifici scolastici		
▪ Asili nido		
▪ Assistenza disabili		
▪ Edilizia residenziale pubblica		
▪ Scuola materna		
▪ Insegnanti di sostegno		
▪ Raccolta e smaltimento rifiuti		
▪ Vigilanza		
▪ Pulizia strade		
▪ Manutenzione strade comunali		
▪ Biblioteche civiche		
▪ Contributi economici		
▪ Manifestazioni culturali		
▪ Illuminazione strade comunali		
▪ Teatro comunale		
▪ Elettricità		
▪ Sistema fognario		
▪ Educazione stradale nelle scuole		
▪ Carta d'identità		
▪ Regolazione del traffico		
▪ Informagiovani		
▪ Riscossione tassa sui rifiuti (TARSU)		
▪ Altro		