Sistema di misurazione e valutazione della performance

Principi generali

Delibera CdA n. 9 del 03.08.2020

Sommario

ART. 1 - FINALITÀ DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE 1
ART. 2 - OGGETTO E CONTENUTI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE 1
ART. 3 - ATTORI ORGANIZZATIVI DEL SISTEMA 1
ART. 4 - PERFORMANCE - DEFINIZIONE 1
ART. 5 - GLI STRUMENTI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE 2
ART. 6 - CICLO DELLA PERFORMANCE 2
ART. 7 - MISURAZIONE E VALUTAZIONE 2
ART. 8 - INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 3
ART. 9 - PREMIALITÀ 3

ART. 1 - FINALITÀ DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il sistema di misurazione e valutazione della performance costituisce una leva strategica per l'Azienda ed è finalizzato al miglioramento dell'azione di governance tecnica, della qualità dei servizi ed alla crescita delle competenze professionali. Esso è definito in modo da garantire:

- l'allineamento dei comportamenti ai valori, alle strategie e agli obiettivi, in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo della performance;
- il rispetto dei principi di selettività, differenziazione, valorizzazione del merito, semplicità e chiarezza, oggettività e trasparenza.

ART. 2 - OGGETTO E CONTENUTI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il sistema di misurazione e valutazione della performance ha come oggetto la performance:

- organizzativa;
- individuale del Direttore Generale;
- individuale dei titolari di posizione organizzativa;
- individuale dei dipendenti.

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance definisce:

a) le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance;

b) le procedure di conciliazione relative all'applicazione del sistema di misurazione e valutazione della performance;

c) gli effetti della valutazione negativa della performance;

d) le modalità di raccordo e di integrazione con i sistemi di controllo esistenti;

e) le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione e di bilancio.

Il sistema di misurazione e valutazione deve essere reso pubblico sul sito istituzionale dell'Azienda, all'interno della Sezione "Amministrazione trasparente".

ART. 3 - ATTORI ORGANIZZATIVI DEL SISTEMA

Gli attori del percorso valutativo sono il Consiglio di amministrazione, il Direttore generale, le posizioni organizzative e il personale.

Il sistema di misurazione e valutazione è caratterizzato dai seguenti principi:

- la valutazione viene effettuata sotto la responsabilità di un unico valutatore finale;
- viene garantita la diretta conoscenza del valutato da parte del valutatore;
- è assicurata la partecipazione attiva del valutato nel processo di valutazione.

Il NDV svolge le funzioni ad esso attribuite dalla normativa vigente e dai regolamenti dell'Azienda.

ART. 4 - PERFORMANCE - DEFINIZIONE

La performance è il contributo che un'entità (individuo, gruppo di individui, unità organizzativa, organizzazione, programma o politica pubblica) apporta attraverso la propria azione al

raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

ART. 5 - GLI STRUMENTI DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Gli strumenti del sistema di misurazione e valutazione sono:

- il Piano performance;
- la Relazione sulla performance;
- la scheda individuale di valutazione;
- i colloqui di presentazione della performance attesa e di valutazione.

Il Piano performance e la Relazione sulla performance costituiscono, rispettivamente, i documenti in cui è esplicitata e misurata la performance organizzativa ed individuale attesa e conseguita (ad esclusione dei comportamenti organizzativi).

La scheda individuale di valutazione riporta per ciascun valutato la performance attesa e conseguita, nonché la relativa valutazione finale.

Il colloquio di presentazione della performance attesa consente la comprensione da parte del valutato di quanto richiesto dall'Azienda per l'esercizio di riferimento.

Il colloquio di valutazione permette di qualificare la valutazione attraverso l'integrazione dei dati quantitativi di risultato con elementi qualitativi di giudizio.

ART. 6 - CICLO DELLA PERFORMANCE

Il ciclo della performance è il complesso articolato delle fasi e delle attività che consentono di programmare, gestire, valutare e comunicare la performance in un periodo temporale determinato.

Il percorso di misurazione e valutazione della performance si articola in tre fasi temporali:

- *ex ante*, nel corso della quale sono definite la performance organizzativa e la performance individuale attesa;
- *in itinere*, nel corso della quale, anche attraverso l'utilizzo di eventuali strumenti di reporting intermedi, viene effettuato il monitoraggio sul grado di perseguimento della performance attesa e vengono definite eventuali azioni correttive per favorirne il suo raggiungimento finale;
- *ex post*, nel corso della quale vengono effettuate la misurazione (tramite la relazione sulla performance) e valutazione (tramite la scheda ed il colloquio di valutazione) della performance effettivamente realizzata.

ART. 7 - MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il sistema si fonda sulla misurazione delle performance conseguite, intesa quale elemento propedeutico all'attività di valutazione. In particolare, la valutazione prende come riferimento le informazioni rilevate in sede di misurazione e giunge alla formulazione di un giudizio finale tenendo conto anche di altri aspetti quali:

- grado di innovatività ed incertezza dell'area di bisogni presidiata dall'ambito organizzativo di riferimento, atto a giustificare una misurazione meno meccanicistica e l'utilizzo di intervalli di risultato piuttosto che di valori assoluti;
- variabili endogene ed esogene di contesto;
- elementi qualitativi relativi alla performance conseguita e non espressi dagli indicatori utilizzati per la sua misurazione;
- altre informazioni quantitative non considerate in sede di misurazione della performance conseguita.

ART. 8 - INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Ai fini della misurazione e valutazione della performance, l'azienda effettua analisi di soddisfazione dell'utenza su alcuni dei propri servizi. Tali analisi possono essere effettuate adottando strumenti e metodologie differenziati (es. questionari, interviste telefoniche, focus group, ecc.) a seconda degli oggetti di osservazione considerati.
Gli esiti delle analisi di soddisfazione dell'utenza sono considerati dal NDV a supporto della valutazione della performance organizzativa.

ART. 9 - PREMIALITÀ

La distribuzione delle premialità deve costituire la fase conclusiva del percorso di misurazione e valutazione e deve avvenire per la sua interezza nell'esercizio successivo a quello oggetto di valutazione.