

Criteria generali SMVP

Componenti performance

1. Il SMVP, adottato previo parere vincolante dell'OIV e aggiornato annualmente, valuta la performance organizzativa e individuale.
2. La **performance organizzativa** concerne l'attuazione di piani e programmi, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi, il miglioramento dell'organizzazione, lo sviluppo quali-quantitativo delle relazioni con gli stakeholders, l'efficienza dell'impiego delle risorse e l'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi, la qualità e la quantità dei servizi erogati, il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.
3. I cittadini e gli utenti partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche attraverso sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione.
4. Gli obiettivi o priorità strategiche della CCIAA si dividono in:
 - generali: relativi all'intero sistema camerale, definiti da Unioncamere;
 - specifici: per ogni CCIAA, definiti dagli organi di governo.
5. La **performance individuale** dei **dirigenti** e del **personale responsabile di una unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità** (PO) è collegata:
 - agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità, ai quali è attribuito un peso prevalente nella valutazione complessiva;
 - al raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
 - alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura;
 - alle competenze professionali e manageriali dimostrate e ai comportamenti organizzativi richiesti;
 - alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.
6. La **performance individuale** del **personale** è collegata:
 - al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
 - alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza;
 - alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.
7. La valutazione della performance individuale si articola in due componenti fondamentali:
 - risultati
 - comportamenti e competenze.
8. La prima componente (risultati) presenta una sorta di relazione diretta rispetto alla posizione ricoperta nella scala gerarchica dell'ente: se un soggetto ha responsabilità e compiti direttivi, viene valutato sugli effetti concretamente determinati dalle sue azioni. I comportamenti rappresentano la componente fondamentale di valutazione per il personale inquadrato nelle categorie meno elevate, in quanto espressione del proprio apporto al grado di conseguimento dei target di risultato definiti.

Misurazione dei risultati

9. Lo strumento scelto per la misurazione dei risultati di performance della Camera di Commercio di Vicenza è la **Balanced ScoreCard (BSC)**
10. Operativamente il processo di implementazione della BSC si compone di tre fasi:
 - descrizione della strategia (Mappa Strategica);
 - definizione del cruscotto per la misurazione e valutazione della performance (logica a cannocchiale);
 - allineamento della gestione operativa alla strategia (logica ad albero - cascading).
11. La **mappa strategica** è un documento strutturato in:
 - missioni di bilancio,
 - prospettive, ambiti entro cui orientare l'azione camerale,

Giunta del 16 aprile 2019 - Allegato Criteri

- obiettivi strategici.
- 12. La struttura della Mappa strategica è declinata in **cruscotti** di misurazione e valutazione, secondo questa **logica ad albero**:
Ente > Area > Servizio + Dirigenti e PO
- 13. Nei cruscotti di Ente e Area, per ogni **obiettivo strategico** sono definiti 1 o più **indicatori** che misurano il grado di raggiungimento dell'obiettivo stesso. Ogni indicatore ha un target triennale ed un peso. Il peso totale per ogni obiettivo è uguale a 100.
- 14. Nei cruscotti di Servizio a ogni obiettivo strategico è associato uno o più **obiettivi operativi**. A questi è assegnato un valore ponderato. La somma dei valori del cruscotto dà 100. A ciascun obiettivo operativo è associato uno o più **indicatori**, a ciascuno dei quali viene assegnato un valore ponderato. La somma dei valori degli indicatori associati a ogni obiettivo operativo dà 100.
- 15. Gli obiettivi strategici sono presenti infine nei cruscotti dei Dirigenti e PO: la somma dei valori del cruscotto è pari a 100 e la somma dei valori degli indicatori associati a ogni obiettivo strategico dà 100.
- 16. Sono fissati degli intervalli entro i quali gli obiettivi/indicatori si considerano raggiunti in termini di scostamenti accettabili rispetto al target.
- 17. Gli indicatori utilizzati per la misurazione degli obiettivi, a qualsiasi livello, devono presentare una fonte certa e affidabile, che deve essere garantita da sistemi interni o esterni di rilevazione.

La scheda di valutazione

- 18. Attraverso le schede di valutazione, vengono valutati i comportamenti dell'intero personale camerale.
- 19. Le schede sono profilate a seconda della categoria di appartenenza.
- 20. I comportamenti oggetto di valutazione vengono definiti e pesati a seconda delle categorie di appartenenza.
- 21. La valutazione del personale delle categorie A, B, C, D compete ai Dirigenti e alle PO, per i relativi ambiti di responsabilità; la valutazione delle PO compete al SG per le PO responsabili degli uffici di staff e ai Dirigenti per le PO responsabili delle Unità Organizzative inserite nelle rispettive Aree dirigenziali, sentito il SG; la valutazione dei Dirigenti compete al Segretario generale, con parere dell'OIV, e la valutazione del Segretario generale è di competenza della Giunta camerale su proposta dell'OIV.
- 22. Le schede di valutazione riportano la **componente organizzativa** e **individuale** della valutazione e vengono consegnate dalla Dirigenza, tramite colloquio individuale, successivamente alla validazione della Relazione sulla *Performance* da parte dell'OIV. In sede di consegna vengono altresì illustrate al valutato le attese di miglioramento.
- 23. Prima della consegna delle schede al personale, il Segretario Generale convoca i Dirigenti per un esame congiunto degli esiti del processo di valutazione e per risolvere eventuali criticità, affinché sia applicata la metodologia adottata e siano attuati i principi di equità, meritocrazia e selettività.

Ciclo della performance

- 24. Il Ciclo di Gestione della Performance consiste nell'insieme delle attività finalizzate a garantire l'indirizzo, il coordinamento e il controllo dell'operato della CCIAA, in maniera coerente con il ciclo di programmazione finanziaria e di bilancio.
- 25. Dopo la fase di pianificazione strategica (programmazione pluriennale e suo aggiornamento annuale tramite la Relazione Previsionale e Programmatica), il **piano triennale della performance**, aggiornato annualmente, apre il ciclo annuale di misurazione e valutazione della performance, che viene concluso con la **relazione sulla performance**.
- 26. La CCIAA effettua il monitoraggio della performance con cadenza semestrale al fine di controllare lo stato di avanzamento dei propri obiettivi.
- 27. L'OIV segnala la necessità o l'opportunità di interventi correttivi alla Giunta camerale, anche in relazione al verificarsi di eventi imprevedibili tali da alterare l'assetto dell'organizzazione e delle risorse a disposizione

Giunta del 16 aprile 2019 - Allegato Criteri

dell'amministrazione. Gli aggiornamenti ai Cruscotti e conseguentemente al Piano della Performance vanno effettuati entro il mese di ottobre.

28. Entro luglio, la Dirigenza verifica le prestazioni dei collaboratori e li convoca a colloquio individuale al fine di migliorare in tempo utile la propria prestazione. Nella scheda di valutazione è fatta menzione del colloquio intervenuto.

Ulteriori criteri

29. Le progressioni economiche sono attribuite in modo selettivo, ad una quota limitata di dipendenti, in relazione allo sviluppo delle competenze professionali ed ai **risultati individuali** e **collettivi** rilevati dal sistema di valutazione.
30. Le progressioni economiche sono attribuite in relazione alle risultanze della valutazione della **performance individuale** del triennio che precede l'anno in cui è adottata la decisione di attivazione dell'istituto, tenendo conto eventualmente a tal fine anche dell'esperienza maturata negli ambiti professionali di riferimento, nonché delle competenze acquisite e certificate a seguito di processi formativi.
31. La **valutazione negativa** viene calcolata sulla componente relativa alle competenze e comportamenti organizzativi e professionali, della scheda di valutazione.
32. E' considerata negativa una valutazione totale dei comportamenti inferiore a 20 per il personale non dirigenziale e 30 per SG/Dirigenti e PO (per i soli comportamenti comuni con la categoria D) - (vedi schede).
33. Se la valutazione è negativa per la Dirigenza e le PO, non verrà corrisposta ad essi alcuna retribuzione di risultato, mentre per il restante personale, non verrà corrisposto il salario accessorio relativo alla componente individuale della performance. In riferimento alla componente organizzativa, la disciplina è rinviata alla contrattazione decentrata.
34. Per quanto attiene le assenze dal servizio da considerarsi presenze, si rinvia a quanto previsto dalla normativa e dal CCNL vigenti.
35. Fatto salvo quanto riportato nel punto precedente, un dipendente è giudicato **non valutabile** se nel corso dell'anno non ha mai prestato servizio, oppure nel caso in cui il periodo di presenza effettiva del valutato sia inferiore a 3 mesi e quindi non consenta al valutatore di esprimere un giudizio compiuto sulle attività e sui comportamenti. In entrambi i casi non spetterà la retribuzione accessoria.
36. La disciplina delle procedure di conciliazione si ispira ai principi di massima celerità e di terzietà dell'organo conciliatore e potrà essere attivata solo in presenza di motivazioni.