



NapoliServizi

PIANO DEGLI STANDARD E DEGLI OBIETTIVI 2013

19 giugno 2013
- versione definitiva -

| | |
|--|--------------|
| Introduzione | pag. 3 – 4 |
| ➤ Tipologie di obiettivi | pag. 5 – 6 |
| ➤ Tipologie di standard | pag. 7 |
| Il Piano degli Standard e degli Obiettivi | pag. 8 |
| ➤ Obiettivi generali aziendali | pag. 9 |
| – Obiettivo generale 1 | pag. 10 – 13 |
| – Obiettivo generale 2 | pag. 14 – 17 |
| – Obiettivo generale 3 | pag. 18 – 21 |
| – Obiettivo generale 4 | pag. 22 – 25 |
| ➤ Obiettivo generale – Indicatori di risultato | pag. 26 |
| ➤ Obiettivo generali aziendali – conclusioni | pag. 27 |
| Obiettivi settoriali | pag. 28 – 32 |
| Standard settoriali | pag. 33 – 44 |
| Il Sistema di valutazione dei dipendenti | pag. 45 – 46 |
| ➤ Le procedure di valutazione | pag. 47 – 53 |
| ➤ La valutazione dei risultati | pag. 54 - 58 |
| Diagramma di flusso | pag. 59 |

Il PDS – PDO 2013 punta a consolidare i risultati conseguiti con i Piani del 2011 e del 2012, rivedendo alcuni elementi caratterizzanti di quei documenti alla luce dell'esperienza maturata in questi due anni.

Su questi aspetti va preliminarmente osservato che, grazie al positivo superamento della fase sperimentale e alla piena andata a regime dei sistemi, si sono create le condizioni affinché il PDS–PDO ed il sistema di valutazione diventassero due documenti autonomi e distinti, sebbene sinergicamente legati nell'ambito delle differenti funzioni a cui assolvono.

La principale novità introdotta con il Piano 2013 è quella della razionalizzazione degli *standard*, che assumono nel nuovo Piano una dimensione esclusivamente settoriale. Gli elementi precedentemente qualificati come *standard* individuali, quindi, hanno trovato posto – in una dimensione autonoma – nell'ambito degli elementi comportamentali su cui si fonda la valutazione individuale di determinate categorie di dipendenti.

Una ulteriore novità è la sempre più stretta connessione tra PDS - PDO e *budget* aziendale, assicurata dalla strutturazione sinergica dei due documenti tesa a garantire una sostanziale coincidenza tra obiettivi produttivi ed obiettivi economici.

Nel merito degli obiettivi, invece, restano confermati tutti e 4 gli obiettivi generali aziendali. Tali obiettivi sono orientati a quei parametri che più di tutti sono in grado di rendere visibile il livello di corretta gestione dell'azienda nel rispetto degli indirizzi impartiti dall'azionista; indirizzi tesi all'efficientamento dei servizi ed al contenimento dei costi aziendali.

Per quanto attiene agli obiettivi settoriali - che sono poi quelli più strettamente connessi alla produzione di servizi - i livelli quantitativi fissati ad obiettivo per l'anno 2013 tendono tutti al conseguimento dell'ambizioso risultato di incrementare le quantità prodotte a costi inferiori e con l'impiego di minori risorse.

Obiettivi Generali Aziendali:

Gli obiettivi dettati dalla convenzione: equilibrio costi ricavi nell'ambito degli importi posti a finanziamento della convenzione, saturazione dell'impiego del personale, contenimento del costo del lavoro, gestione "economica" dell'azienda, soddisfazione del cliente

Si tratta di obiettivi inerenti alla Produttività ed alla redditività dell'azienda nel suo complesso; nel merito per l'annualità 2013:

- Rapporto valore della produzione/n. dipendenti
- Rapporto costi/ricavi
- Numero annuale di ore mediamente lavorate dai dipendenti
- Livello di soddisfazione del committente

Obiettivi Settoriali:

La proiezione sui settori delle dinamiche funzionali al conseguimento degli Obiettivi Generali Aziendali

Standard Settoriali:

La corretta gestione dei carichi di lavoro ordinari ed il conseguimento dei livelli produttivi ordinari

Sono standard che hanno quale parametro i carichi di lavoro ordinari attribuiti alle U.O. per l'anno 2013 sono individuati nel:

- Rispetto delle scadenze nella programmazione ed attuazione delle attività ordinarie dei singoli uffici.
- Rispetto delle previsioni di andamento delle attività ordinarie che devono risultare in linea con gli standard produttivi previsti per il settore.

IL PIANO DEGLI STANDARD E DEGLI OBIETTIVI 2013

OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI

La piena realizzazione dei servizi e delle attività previste dalla Convenzione

- Rapporto valore della produzione 2013 /n. medio dipendenti 2013 non inferiore a 42.000 €

Centri di Costo:

- 1000 – Alta Direzione (Presidente, CdA, AD)
- 1001 – Direzione Generale
- 1003 – Servizi Amm. & Finanziari
- 1004 – Servizi Informativi
- 1005 – Prevenzione & Protezione
- 1006 – Qualità
- 1007 – Risorse Umane
- 1008 – *Call Center*
- 1009 – Affari Generali
- 1010 – Conto costi gen. indivisi
- 1300 – Magazzino
- 2100 – Produzione (Segreteria Tecnica)
- 2101 – Produzione (Servizi Pulizia)
- 2102 – Produzione (Custodia – Promozione Culturale)
- 2103 – Produzione (Servizi Igiene urbana)
- 2104 – Produzione (Servizi Manutenzione)
- 2105 – Produzione (Organiz. Eventi – Grandi Strutture)
- 2106 – Produzione (Gest. Parco Auto Attrezzature)
- 2117 – Anagrafica territoriale (Anagr. scolastica – GeoSiti)
- 2118 – Gestione Patrimonio E.R.P.
- 2200 – Attività di supporto (Condominio–Urp–Serv. Alloggi)

Centri di Responsabilità

diretti:

- Produzione 35%
- Approvvigionamento e Logistica 10%
- Attività di Supporto 10%
- Anagrafica Tecnica 5%

indiretti:

- Risorse Umane 20%
- Prevenzione e Protezione 5%
- Amministrazione e Finanza 5%
- Gestione Amministrativa Dipendenti 5%
- Qualità 5%

Azioni:

1. Produrre i servizi previsti dalla Convenzione nelle quantità previste e secondo gli standard fissati
2. Attuare, rispettando gli standard qualitativi e quantitativi fissati, le eventuali variazioni di servizi richieste dal committente in corso d'opera nei limiti previsti dalla Convenzione

Rapporto costi/ricavi non inferiore a 0,95 e non superiore ad 1

- Il contenimento del costo del personale, il contenimento dei costi generali aziendali

Centri di Costo:

- 1000 – Alta Direzione (Presidente, CdA, AD)
- 1001 – Direzione Generale
- 1003 – Servizi Amm. & Finanziari
- 1004 – Servizi Informativi
- 1005 – Prevenzione & Protezione
- 1006 – Qualità
- 1007 – Risorse Umane
- 1008 – *Call Center*
- 1009 – Affari Generali
- 1010 – Conto costi gen. indivisi
- 1300 – Magazzino
- 2100 – Produzione (Segreteria Tecnica)
- 2101 – Produzione (Servizi Pulizia)
- 2102 – Produzione (Custodia – Promozione Culturale)
- 2103 – Produzione (Servizi Igiene urbana)
- 2104 – Produzione (Servizi Manutenzione)
- 2105 – Produzione (Organiz. Eventi – Grandi Strutture)
- 2106 – Produzione (Gest. Parco Auto Attrezzature)
- 2117 – Anagrafica territoriale (Anagr. scolastica – GeoSiti)
- 2118 – Gestione Patrimonio E.R.P.
- 2200 – Attività di supporto (Condominio–Urp–Serv. Alloggi)

Centri di Responsabilità

Esecutori degli indirizzi dettati dai vertici aziendali attuativi della Convenzione

diretti:

| | |
|------------------------|------|
| • Risorse Umane | 25% |
| • Produzione | 15% |
| • Attività di Supporto | 7,5% |
| • Anagrafica Tecnica | 5% |

indiretti:

| | |
|--------------------------------------|------|
| • Approvvigionamenti e Logistica | 10% |
| • Prevenzione e Protezione | 5% |
| • Amministrazione e Finanze | 5% |
| • Gestione Amministrativa Dipendenti | 5% |
| • Qualità | 7,5% |
| • Controllo di Gestione | 5% |
| • Affari Legali e Societari | 5% |
| • Servizi Informativi | 5% |

Azioni:

1. Revisione della contrattazione aziendale di secondo livello. Orientamento della contrattazione verso il conseguimento di obiettivi di produttività del lavoro ed economicità nella gestione dei dipendenti
2. Pianificazione di una riduzione di organico “sostenibile” mediante azioni tese alla fuoriuscita volontaria dei dipendenti
3. Ottimizzazione dell’organizzazione del lavoro nel senso di una maggiore economicità nella gestione degli istituti contrattuali. (Adozione Piano Smaltimenti Istituti contrattuali allegato n. 1 al presente PDS/PDO)
4. Razionalizzazione delle spese generali aziendali e di quelle direttamente ed indirettamente connesse ai processi produttivi

Numero medio annuo per dipendente di ore effettivamente lavorate non inferiore a 1685

- Il pieno e razionale utilizzo del personale a disposizione

Centri di Costo:

- 1000 – Alta Direzione (Presidente, CdA, AD)
- 1001 – Direzione Generale
- 1003 – Servizi Amm. & Finanziari
- 1004 – Servizi Informativi
- 1005 – Prevenzione & Protezione
- 1006 – Qualità
- 1007 – Risorse Umane
- 1008 – *Call Center*
- 1009 – Affari Generali
- 1010 – Conto costi gen. indivisi
- 1300 – Magazzino
- 2100 – Produzione (Segreteria Tecnica)
- 2101 – Produzione (Servizi Pulizia)
- 2102 – Produzione (Custodia – Promozione Culturale)
- 2103 – Produzione (Servizi Igiene urbana)
- 2104 – Produzione (Servizi Manutenzione)
- 2105 – Produzione (Organiz. Eventi – Grandi Strutture)
- 2106 – Produzione (Gest. Parco Auto Attrezzature)
- 2117 – Anagrafica territoriale (Anagr. scolastica – GeoSiti)
- 2118 – Gestione Patrimonio E.R.P.
- 2200 – Attività di supporto (Condominio–Urp–Serv. Alloggi)

Centri di Responsabilità

Esecutori degli indirizzi dettati dai vertici aziendali attuativi della Convenzione.

diretti:

- Risorse Umane 35%
- Produzione 35%
- Attività di Supporto 10%

indiretti:

- Prevenzione e Protezione 5%
- Approvvigionamento e Logistica 5%
- Controllo di Gestione 5%
- Servizi Informativi 5%

Azioni:

1. Standardizzazione dei turni di lavoro nei diversi settori di produzione servizi
2. La razionalizzazione dell'organizzazione del lavoro e la definizione dell'organico aziendale ottimale

La soddisfazione del cliente

- ▶ La Qualità misurata della prestazione
- ▶ La Qualità erogata della prestazione
- ▶ La Qualità percepita della prestazione
- ▶ La Riduzione, nell'anno 2013, di almeno il 50 % dei disservizi segnalati rispetto all'anno 2012

Centri di Costo:

- 1000 – Alta Direzione (Presidente, CdA, AD)
- 1001 – Direzione Generale
- 1003 – Servizi Amm. & Finanziari
- 1004 – Servizi Informativi
- 1005 – Prevenzione & Protezione
- 1006 – Qualità
- 1007 – Risorse Umane
- 1008 – *Call Center*
- 1009 – Affari Generali
- 1010 – Conto costi gen. indivisi
- 1300 – Magazzino
- 2100 – Produzione (Segreteria Tecnica)
- 2101 – Produzione (Servizi Pulizia)
- 2102 – Produzione (Custodia – Promozione Culturale)
- 2103 – Produzione (Servizi Igiene urbana)
- 2104 – Produzione (Servizi Manutenzione)
- 2105 – Produzione (Organiz. Eventi – Grandi Strutture)
- 2106 – Produzione (Gest. Parco Auto Attrezzature)
- 2117 – Anagrafica territoriale (Anagr. scolastica – GeoSiti)
- 2118 – Gestione Patrimonio E.R.P.
- 2200 – Attività di supporto (Condominio–Urp–Serv. Alloggi)

Centri di Responsabilità

Esecutori degli indirizzi dettati dai vertici aziendali attuativi della Convenzione

diretti:

- Risorse Umane 15%
- Produzione 20%
- Attività di Supporto 5%
- Qualità 35%

indiretti:

- Prevenzione e Protezione 5%
- Approvvigionamento e Logistica 5%
- Servizi Informativi 5%
- Anagrafica 5%
- Amministrazione e finanza 5%

Azioni:

1. Implementazione orientata al conseguimento dello SS 6 del Piano degli Standard Settoriali 2012
2. Creazione, di concerto con il committente, di un sistema di rilevazione della soddisfazione del cliente

Indicatori di Risultato

- OG1 – Valore della produzione aziendale al 31.12.2013 rapportato alla media dei dipendenti dell'azienda nel periodo 1 GENNAIO – 31 DICEMBRE 2013 calcolata su base mensile e riferita al numero di mesi lavorati per intero da ciascun dipendente

- OG2 – Somma delle seguenti voci del Rendiconto al 31.12.2013 Stipendi e salari, altri costi, costi per servizi di supporto alla produzione, oneri e proventi finanziari, imposte rapportate alla somma degli importi della fatturazione (Iva esclusa relativi al periodo 01.01.2013 – 31.12.2013)

- OG3 – Riduzione al 31.12.13, rispetto al dato al 31.12.2012 delle voci del Rendiconto individuate in Stipendi e Salari, Altri costi e Costi per servizi di supporto alla produzione

- OG4 – Risultato AL 31.12. 2013 LCGQ 005 BUONA, LCGQ 007 >0,80, LCGQ 006 > 37. Comunicazioni formali di disservizi assunte a protocollo aziendale 2012 e 2013

In conclusione

Sono obiettivi che vedono impegnati tutti i dipendenti dell'azienda con grado di responsabilità commisurato al livello di inquadramento professionale

OBIETTIVI SETTORIALI

Incrementi dei livelli di produttività delle linee di produzione connesse alla gestione del patrimonio comunale

- **Pulizie**: almeno 715.300 ore complessive certificate di lavoro in relazione al numero di strutture di cui alla definizione degli standard settoriali
- **Custodia**: incremento della produttività del Personale a parità di numero di commesse già assegnate, previo standardizzazione dei turni di lavoro e maggiore flessibilità nell'assegnazione delle strutture di lavoro. Almeno 292.601 ore complessive certificate
- **Manutenzione Edile**: almeno 28.649 ore di lavoro certificate
- **PIS**: almeno 64.040 ore di lavoro certificate.
- **Manutenzione Verde, derattizzazione, disinfestazione, sanificazione e deblattizzazione**: almeno 7327 ore complessive certificate
- **Servizi scolastici ausiliari** : almeno 14901 ore complessive certificate
- **Servizi di Promozione Culturale**: almeno 21.908 di ore complessive certificate

Istruttoria ed emissione dispositivo dirigenziale di tutti i modelli presentati entro il 31/10/2013 a rettifica della modulistica originaria bloccata x anomalia;

Protocollazione, scansione ed archiviazione di tutti i fascicoli cartacei pervenuti entro il 15/12/2013,

Collaborazione tecnico/amministrativa presso tutti i settori dell'Ufficio Condonò, URP e Servizio Alloggi nel rispetto del rapporto convenzorio.

Livelli di partecipazione percentuali

- | | |
|--------------------------------|-----|
| •Condonò /Urp/Servizio Alloggi | 80% |
| •Risorse Umane | 10% |
| •Servizi Informativi | 10% |

Incrementi percentuali del 20% degli standard produttivi indicati ai punti A e B del Piano degli Standard Settoriali 2012

Livelli di partecipazione percentuali

- Anagrafica Tecnica 80%
- Risorse Umane 10%
- Servizi Informativi 10%

Indicatori di Risultato:

- OS1 – Rilevazione delle ore effettivamente lavorate e certificate da regolare esecuzione
- OS2 – Certificazione su quantità di pratiche/processi completati
- OS3 – Certificazione validata dal committente sulla quantità di pratiche completate

STANDARD SETTORIALI

Il riferimento di risultato di ciascun Settore per la misurazione degli Standard Settoriali – inteso quale valore minimo da conseguire – è in linea generale quello riferito ai medesimi elementi del Piano degli Standard Settoriali 2012, allegato n. 2 al presente documento

Centro di costo 1007 – Risorse Umane

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 1.699.000 €

Elementi specifici:

- Attuazione piani formativi
- Ispezioni sulla presenza dei dipendenti
- Attuazione politiche di esodo incentivato
- Valutazione dei dipendenti
- Contenzioso del lavoro
- Corretta gestione delle relazioni industriali

Risultati attesi

- ❑ Valori maggiori o uguali al risultato finale previsto nel Piano degli Standard 2012
- ❑ Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- ❑ Responsabile verifica: Direttore Generale

Produzione – Centri di costo 2100,2101,2102,2103,2104,2105,2106

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 41.778.781 €

Elementi specifici

- n. ore certificate complessive nell'ambito delle attività operative delle U.O. Pulizie, Pulizie Straordinarie e Periodiche, Manutenzione del Verde, Derattizzazione, Sanificazione, Manutenzione Edile e PIS, Promozione Culturale, Custodia (n. monte ore di tutte le attività pari a 1.530.626 ore)

Risultati attesi

- ❑ Valori maggiori o uguali al risultato finale previsto nel Piano degli Standard 2012
- ❑ Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- ❑ Responsabile verifica: Direttore Generale

Centro di costo 2117 – Anagrafica Tecnica Territoriale

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 182.729 €

Elementi specifici

- Anagrafiche scolastiche – ai sensi delle previsioni della L. 23/96
- Geositi – pubblicazione sul portale dei punti di interesse

Risultati attesi

- ❑ Valori maggiori o uguali al risultato finale previsto nel Piano degli Standard 2012
- ❑ Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- ❑ Responsabile verifica: Direttore Generale

Centro di costo 2118 – Patrimonio ERP

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 6.445.089 €

Elementi specifici

- (Call center) n. segnalazioni registrate
- (Front Office) n. ricevimento utenti
- (Manutenzione) n. sopralluoghi effettuati

Risultati attesi

- Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- Responsabile verifica: Dirigente del Settore

Centro di costo 1009 – Affari Generali

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 563.166 €

Elementi specifici:

- Monitoraggio sull'attuazione di un glossario condiviso per l'aggiornamento della corrispondenza
- Verifica giornaliera della corrispondenza in entrata ed uscita senza disservizi
- Supporto alla gestione del contenzioso

Risultati attesi

- ❑ Valori maggiori o uguali al risultato finale previsto nel Piano degli Standard 2012
- ❑ Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- ❑ Responsabile verifica: Dirigente del Settore

Centro di costo 2200 – Condono, URP, Uff. Alloggi

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale
pari a 1.578.965 €

Elementi specifici:

- Call center, Front office e Controlli di qualità con emissione e rilascio disposizioni dirigenziali nell'ambito della procedura semplificata ex Del. 4981/06 e successive;
- Redazione ed emissione certificazioni di sussistenza vincoli paesaggistico/ambientali e/o altri;
- Protocollazione, scansione ed archiviazione di tutta la documentazione cartacea inerente all'Ufficio Condono del Comune di Napoli;
- Istruttoria pratiche in ordinario (Magistratura, UOSAE, etc.);
- Progettazione e gestione moduli tecnico/informatici;
- Collaborazione tecnico/amministrativa presso tutti i settori dell'Ufficio Condono, dell'URP e del Servizio Alloggi nel rispetto delle procedure inerenti al rapporto convenzorio e senza creare disservizi.

Risultati attesi

- Valori maggiori o uguali al risultato finale previsto nel Piano degli Standard 2012
- Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- Responsabile verifica: Direttore Generale

Centro di costo 1006 – Qualità

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 484.713 €

Elementi specifici:

- Rinnovo della certificazione della Qualità, superando la visita di Sorveglianza della SGS Italia prevista nella prima decade di Maggio 2013
- Formazione del nuovo personale assegnato alla Funzione n. 3 impiegati (60 ore in 15 giorni 4 ore al giorno – corso)
- N. 10 visite ispettive (periodo gennaio – dicembre 2013)
- N. 250 controlli ispettivi (periodo gennaio – dicembre 2013)

Risultati attesi

- ❑ Valori maggiori o uguali al risultato finale previsto nel Piano degli standard 2012
- ❑ Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- ❑ Responsabile verifica: Direttore Generale

Centro di costo 1004 – Servizi informativi

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 472.604 €

Elementi specifici

- Implementazione e dotazione *software* aziendali

Risultati attesi

- ❑ Rispetto della pianificazione formulata in corso d'opera
- ❑ Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- ❑ Responsabile verifica: Amministratore Delegato

Centro di costo 1003 – Servizi Amministrativi e Finanziari

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 1.434.163 €

Elementi specifici:

- Corretta corresponsione delle competenze ai dipendenti nei tempi contrattuali
- Approvvigionamento cantieri
- Dotazione ai dipendenti di divise e DPI
- Redazione dei documenti di bilancio e realizzazione degli adempimenti fiscali nei tempi previsti dalla Legge
- Redazione del Piano Programmatico
- Redazione del Budget

Risultati attesi

- ❑ Valori maggiori o uguali al risultato finale previsto nel Piano degli standard 2012
- ❑ Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- ❑ Responsabile verifica: Amministratore Delegato

Centro di costo 1005 – Prevenzione e Protezione

Elementi generali

- Totale ore lavorate: 1685 x numero dipendenti
- Rispetto Budget riferito al Centro di costo e riportato nel budget aziendale pari a 402.510 €

Elementi specifici:

- Predisposizione del DVR
- N. 150 Visite ispettive
- N. 300 Ispezioni di controllo

Risultati attesi

- ❑ Valori maggiori o uguali al risultato finale previsto nel Piano degli standard 2012
- ❑ Elemento di verifica: relazione motivata redatta dal responsabile di Settore
- ❑ Responsabile verifica: Direttore Generale



NapoliServizi

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DEI DIPENDENTI

Premessa

Il Sistema di valutazione dei dipendenti è proposto quale allegato n. 3 al presente documento e corrisponde – con lievi modifiche – al documento approvato dal CDA della Napoli Servizi il 17 aprile 2012

LE PROCEDURE DI VALUTAZIONE

In forza del sistema di valutazione adottato

Riportiamo di seguito, categoria per categoria, le *performance* che il dipendente deve fare per conseguire il risultato **FINALE** “positivo”

L'elemento sintetico di valutazione si compone di **cinque** opzioni offerte al valutatore: Positivo Alto – Positivo – Neutro Alto – Neutro – Negativo

Il sistema di valutazione

Per una Valutazione Finale “Positiva”

- Categoria: operaio
- Periodo di valutazione: anno solare
- Cadenza della valutazione: mensile
- Strumento di valutazione: scheda individuale con valutazione finale sintetica

Elementi della valutazione:

Condotta organizzativa:

- Assenza di sanzioni disciplinari
- Corretta rilevazione della presenza in entrata e in uscita
- Corretti utilizzi di divisa aziendali e DPI

Condotta operativa:

- Corretta esecuzione dei compiti, rispetto delle disposizioni
- Orientato all'efficacia ed all'efficienza operativa,
- Fattiva partecipazione alle innovazioni e ai cambiamenti.

Criteri per la definizione della valutazione sulla base della scheda annuale:

- 5 parametri – standard comportamentali
- Diversi pesi attribuiti ad ogni parametro

Il sistema di valutazione

Per una Valutazione Finale “Positiva”

- Categoria: impiegati fino al 7° livello (escluso)
- Periodo di valutazione: anno solare
- Cadenza della valutazione: annuale
- Strumento della valutazione: Scheda individuale con valutazione finale sintetica redatta dal Responsabile di U.O. e validata dal Resp. di Settore

Elementi della valutazione:

Condotta organizzativa :

- Contributo ai risultati aziendali
- Conseguimento degli obiettivi Settoriali a cui si partecipa
- Conseguimento degli *standard* Settoriali a cui si partecipa

Condotta operativa:

- Corretta esecuzione dei compiti, rispetto delle disposizioni
- orientato all'efficacia ed all'efficienza operativa,
- fattiva partecipazione alle innovazioni ed ai cambiamenti

Criteri per la definizione della valutazione sulla base della scheda annuale:

- 5 parametri – standard comportamentali
- Diversi pesi attribuiti ad ogni parametro

Per una Valutazione Finale “Positiva”

- Categoria: impiegati di 7° livello
- Periodo di valutazione: anno solare
- Cadenza della valutazione: annuale
- Strumento della valutazione: Scheda individuale con valutazione finale sintetica redatta dal Resp. di Settore e validata dai vertici

Elementi della valutazione:

Condotta organizzativa:

Contributo ai risultati aziendali

Conseguimento degli obiettivi Settoriali a cui si partecipa

Conseguimento degli *standard* Settoriali a cui si partecipa

Condotta operativa e gestionale:

- Adeguata gestione del *Budget* assegnato
- Adeguata gestione complessiva della struttura gestita in termini di programmazione, monitoraggio, attuazione dei compiti attribuiti
- Adeguata risoluzione dei problemi
- Condotta massimamente orientata ai valori aziendali ed ai risultati gestionali fissati quale obiettivo

Per una Valutazione Finale “Positiva”

- Categoria: Quadri
- Periodo di valutazione: anno solare
- Cadenza della valutazione: annuale
- Strumento della Valutazione: Relazione individuale redatta dai vertici aziendali con valutazione finale sintetica

Elementi della valutazione:

Condotta organizzativa:

- Contributo ai risultati aziendali
- Conseguimento degli obiettivi Settoriali a cui si partecipa
- Conseguimento degli *standard* Settoriali a cui si partecipa

Condotta operativa e gestionale:

- Adeguata gestione del *Budget* assegnato direttamente ed adeguato monitoraggio sulla gestione del *budget* assegnato ai settori afferenti
- Adeguata direzione complessiva della settore in termini di progettazione, programmazione, monitoraggio, attuazione delle attività
- Adeguato approccio manageriale alla valutazione e risoluzione dei problemi
- Condotta che coniughi la meglio il livello di autonomia operativa del ruolo con i valori aziendali ed i risultati gestionali fissati dagli obiettivi generali aziendali.
- Elevata capacità di conseguire la condivisione delle scelte con le altre figure apicali

Per una Valutazione Finale “Positiva”

- Categoria: Dirigenti
- Periodo di valutazione: anno solare
- Cadenza della valutazione: annuale

La valutazione dei Dirigenti e' di competenza esclusiva dell'Amministratore Delegato.

I valori del PDS-PDO sono comunque assunti a parametro della valutazione, unitamente ad ulteriori obiettivi misurabili eventualmente assegnati individualmente al personale con inquadramento dirigenziale e personalmente comunicati.

La Rilevazione dei Dati

La rilevazione dei dati è a cura del *Rilevatore*, si fonda sulla compilazione di schede individuali dei dipendenti all'uopo preposte recanti i dati identificativi degli stessi.

La rilevazione dei dati prevede 2 attività:

1. Estrazione dai sistemi informatici aziendali dei dati di tipo “numerico”
2. Acquisizione presso i valutatori dei dati di tipo “parametrico”

La Figura Del Rilevatore

Il Rilevatore, per le aree operative e per tutte le linee di produzione, è un Assistente di Direzione preposto alla mansione.

Per le rilevazioni degli addetti a funzioni di “struttura” la rilevazione viene effettuata dalla Unità Operativa del Settore Risorse Umane all’uopo preposta sulla base della Disposizione n. 45/2012 del Direttore Generale.

Il Valutatore degli Operai

Il valutatore, gli operai, è, in prima battuta, il “*Valutatore*” (Impiegato di concetto addetto alla mansione) al quale è assegnato il gruppo di lavoro in cui il dipendente valutato opera.

La valutazione del “*Valutatore*” è soggetta alla validazione dei Responsabili di Settore e di U.O.

La valutazione dei risultati

- ▶ **il valutatore degli impiegati fino al sesto livello (incluso)**

La valutazione degli impiegati fino al sesto livello (incluso) è formulata in prima battuta dal Valutatore che in questo caso è il Responsabile di Area o di Linea Operativa cui il Dipendente afferisce. Tale valutazione è soggetta alla validazione del Nucleo di valutazione (non ancora nominato)

- ▶ **il valutatore degli impiegati di settimo livello**

La valutazione degli Impiegati di settimo livello è affidata, in prima battuta, al Quadro Responsabile di Settore ed è soggetta alla validazione del Nucleo di valutazione. (non ancora nominato)

- ▶ **il valutatore dei quadri aziendali**

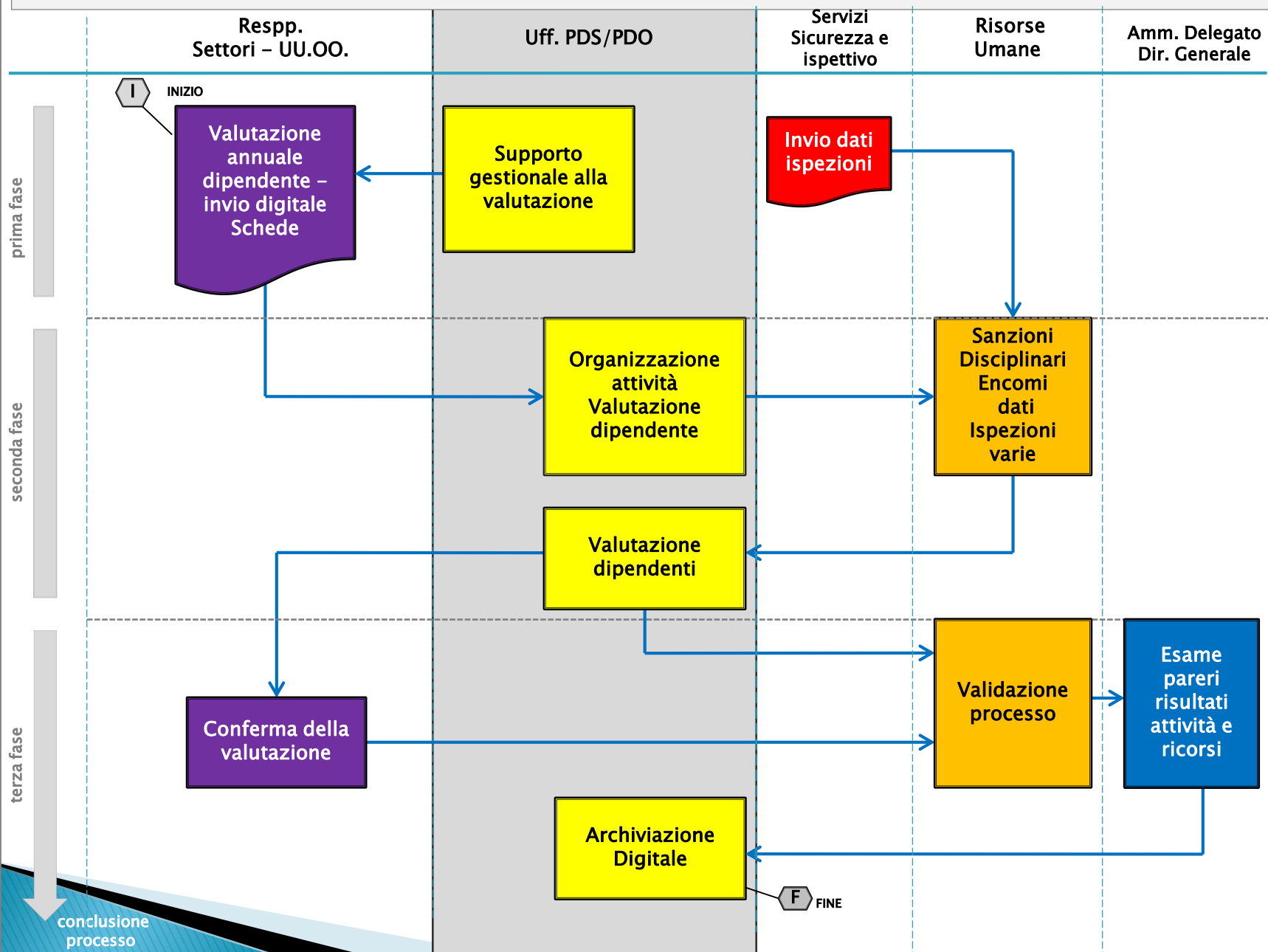
La valutazione dei Quadri aziendali è effettuata dal Direttore Generale o dal Dirigente di Settore o dall'Amministratore Delegato a seconda della figura a cui lo stesso risponda in base all'Organigramma aziendale. Tale valutazione si fonda su una relazione individuale ampiamente motivata che scaturisce in una valutazione sintetica finale.

In ogni caso, le valutazioni di tutti i dipendenti, ai fini della loro validità, devono recare il visto del Direttore Generale e dell'Amministratore Delegato.

Comunicazione dei Risultati ed Eventuali Ricorsi

- Al termine di ogni periodo di vigenza del Piano la Direzione Generale comunicherà a ciascun dipendente il risultato conseguito, consegnandogli una scheda di valutazione sintetica riportante tutti i dati significativi della valutazione e recante la firma del Responsabile di Settore, il visto del Responsabile Risorse Umane e la firma del Direttore Generale.
- Il Dipendente potrà aver accesso, a richiesta, a tutti gli atti di valutazione che lo riguardano e, laddove ravvisi elementi per contestare la valutazione conseguita, potrà chiedere alla Direzione Generale di riesaminarla. Tale richiesta andrà eventualmente promossa dal dipendente in forma scritta ed entro 30 giorni dalla ricezione della scheda sintetica di valutazione. La predetta richiesta dovrà essere dettagliatamente motivata e contenere ogni elemento documentale utile e pertinente al riesame della valutazione.
- La Direzione Generale, laddove non la reputi palesemente infondata, esaminerà la richiesta con il supporto del Settore Risorse Umane e di tutti i valutatori del dipendente intervenuti ai vari livelli della procedura emettendo, entro 30 giorni dalla richiesta di riesame, una comunicazione di conferma o modifica della valutazione originaria.

Diagramma di flusso processo valutazione dipendenti - PDS/PDO 2013





NapoliServizi

Allegato 2

Programma annuale degli Standards Settoriali

Il documento che segue è la riproposizione del Piano degli Standards 2012 qui riportato in quanto i livelli di standards indicati sono assunti – nel PDS/PDO 2013 - quale riferimento per i livelli prestazionali di riferimento (minimi) relativi ai carichi di lavoro/attività ordinarie da conseguire a cura delle singole strutture

SCHEDA STANDARD N. 1

SETTORE : Risorse Umane - Organizzazione – Formazione

ASSEGNATO al Quadro Responsabile di Settore

Azioni :

gestione delle risorse umane orientata allo sviluppo del capitale umano dell'azienda. Ottimizzazione dell'organico aziendale finalizzato alla razionalizzazione dei costi per il personale. Irrobustimento delle attività tese al serrato ed efficiente controllo della presenza dei dipendenti sul posto di lavoro ed all'efficace e puntuale osservanza delle disposizioni impartite.

Standards:

- a)** programmazione e realizzazione di almeno 5.000 ore di formazione da impartirsi ai dipendenti con particolare riferimento alle previsioni del Piano Triennale di Formazione da attuarsi nel periodo 1 GENNAIO – 31 DICEMBRE 2012
- b)** raggiungimento, nel corso dell'anno 2012, del numero progressivo di almeno 180 Ordini di Lavoro riferiti a disposizioni di ispezioni circa il controllo della presenza dei dipendenti sul posto di lavoro
- c)** attivare azioni tese al pensionamento incentivato di dipendenti o comunque alla loro fuoriuscita anticipata. Redazione, entro il 31 dicembre 2012, di un progetto recante le ipotesi di incentivazione possibili nonché il numero e la tipologia di dipendenti potenzialmente interessati alla misura. L'adozione di misure sperimentali nel periodo luglio-dicembre sarà valutata positivamente.

Elementi di verifica:

- a)** Copia dei registri delle attività di formazione
- b)** Copia degli Ordini di Lavoro
- c)** Documento redatto nei modi e nelle forme richieste

SCHEDA STANDARD N. 2

SETTORE : Produzione

ASSEGNATO al Quadro responsabile di Settore

Azioni :

perseguimento dei livelli standard di produttività del settore

standard:

- a) n. ore produttive complessive annue nel settore pulizie straordinarie 14.447
- b) n. ore produttive complessive annue nel settore pulizie periodiche 24.737
- c) n. ore Produttive annue complessive nei settori:
 - Manutenzione Verde 48.848
 - Derattizzazione, disinfezione, diserbo 5.674
 - Sanificazione 5.526
- d) n. ore Produttive annue complessive nel settore della manutenzione edile 8625 e conferma dei costi del 2011
- e) n. ore Produttive annue complessive nel settore di PIS 28.068
- f) n. ore produttive complessive annue nel settore pulizie 1.194.848
- g) mantenimento del livello di produttività nel settore di Promozione Culturale pari a ore 21.908

Elementi di verifica:

Report di funzione per i punti: a), b), c), d), e), f), g).

SCHEDA STANDARD N. 3

SETTORE : Tecnica – Anagrafica - Territoriale

ASSEGNATO al Quadro responsabile di Settore

Azioni :

gestione avanzata del patrimonio in termini informativi. Sviluppo delle attività di anagrafica territoriale con particolare riferimento alle esigenze del committente in relazione al patrimonio di edilizia scolastica

Standard:

- a) ANAGRAFICHE SCOLASTICHE anagrafare – ai sensi delle previsioni della L. 23/96, almeno 15 edifici scolastici nel periodo gennaio – dicembre 2012
- b) GEOsiti pubblicazione sul portale di 40 punti di interesse nel periodo gennaio-dicembre 2012;

Elementi di verifica:

- a) Copia delle comunicazione aziendali al committente con le quali si trasmettono gli elaborati riferiti alle pratiche espletate.
- b) Copia lettera di comunicazione di avvenuta pubblicazione indirizzata al Servizio web del Comune

SCHEDA STANDARD N. 4

SETTORE : Affari Generali

ASSEGNATO al Quadro Responsabile di Settore

Azioni :

Ottimizzazione delle procedure relative allo Sviluppo del Protocollo Informatico Aziendale

Standard:

- a) redazione e monitoraggio sull'attuazione di un glossario condiviso per l'aggiornamento della corrispondenza
- b) verifica giornaliera della corrispondenza in entrata ed in uscita con assenza di disservizi
- c) adeguato supporto alla gestione del contenzioso

elementi di verifica:

- a) Formalizzazione procedura individuata
- b) Assenza formale di elementi attestanti disservizi
- c) Assenza formale di elementi di attestanti un adeguato supporto alla gestione delle attività

SCHEDA STANDARD N. 5

SETTORE : Attività di Supporto

ASSEGNATO al Quadro Responsabile di Settore

Azioni :

sviluppo delle attività riferite alle pratiche del Condono Edilizio previste ai sensi delle Delibera di G.M nr. 4981/2006 e successive e della delibera di G.M 225/2011

Standard:

- a) Settore Condono: integrale completamento entro l'anno 2012 di tutti i controlli di qualità dei modelli presentati entro novembre 2012
- b) Settore URP: Assenza disservizi riferiti al mancato rispetto degli obblighi convenzori

Elementi di verifica:

- a) Copia di documentazione attestante l'avvenuto esaurimento della fase riferita al Controllo di Qualità con annessa copia della documentazione di protocollo in arrivo delle pratiche di cui trattasi.
- b) Assenza di lettere di servizio da parte dei competenti uffici del committente

SCHEDA STANDARD N. 6

SETTORE : Qualità

ASSEGNATO al Quadro Responsabile di Settore

Azioni :

irrobustimento delle attività operative connesse alla piena attuazione del sistema della qualità aziendale.

- a) Il SGQ da conoscere ed applicare
- b) Il controllo della Qualità

Standard:

- a) mantenimento della certificazione di Qualità, superando la Visita di Sorveglianza della SGS Italia prevista nella prima decade di maggio
- b) programmazione e realizzazione di 20 visite ispettive nel periodo gennaio-dicembre 2012
- c) programmazione e realizzazione di almeno 180 Ispezioni di Controllo nel periodo gennaio-dicembre 2012

Elementi di verifica:

- a) Copia dei Report riferiti alle visite
- b) Copia dei Report riferiti alle ispezioni

SCHEDA STANDARD N. 7

SETTORE : Sistemi informativi

ASSEGNATO AL Quadro Responsabile di Settore

Azioni :

supporto informativo ed informatico per rispondere ai bisogni ed alle esigenze evolutive di particolari e strategici settori aziendali. Acquisizioni di beni hardware, strumenti e/ applicativi software

Standard:

- a) implementazione software settore Risorse Umane
- b) Predisporre l'ampliamento del sistema di contabilità per consentire l'effettuazione del budget e controllo di gestione

Elementi di verifica:

- a) Al 31.12.2012 l'applicativo è stato installato e risulta in uso corrente
- b) Al 31.12.2012 l'applicativo è stato ampliato

SCHEDA STANDARD N. 8

SETTORE : Amministrazione Paghe

ASSEGNATO AL Quadro responsabile di Settore

Azioni :

ottimizzazione del sistema di valutazione ed invio alle funzioni aziendali dei dati riferiti alla rendicontazione dei costi per personale

Standard:

a) attività amministrative tese alla corresponsione delle competenze nei tempi contrattuali

Elementi di verifica:

a) Assenza disservizi

SCHEDA STANDARD N. 9

SETTORE : Approvvigionamenti e Logistica

ASSEGNATO AL Quadro responsabile di Settore

Azioni :

irrobustimento del sistema di approvvigionamento di beni e servizi da parte dell'azienda in attuazione del regolamento acquisti

Standard:

- a) Conclusione procedura di locazione nuova sede aziendale
- b) Dotazione ai dipendenti di divise e DPI nei tempi contrattuali
- c) Regolare approvvigionamento dei cantieri

Elementi di verifica:

- a) Copia del contratto di locazione stipulato entro il 31.12 2012
- b) Assenza disservizi
- c) Assenza disservizi

SCHEDA STANDARD N. 10

SETTORE : Amministrazione e Finanza

ASSEGNATO AL Quadro responsabile di Settore

Azioni :

corretto espletamento di tutti gli adempimenti di natura civilistica di carattere fiscale e contabile. Gestione coerente delle risorse finanziarie

Standard:

a) redazione dei documenti di bilancio e realizzazione degli adempimenti fiscali nei tempi previsti dalla legge

Elementi di verifica:

a) Rispetto delle previsioni di Legge in relazione alla tempistica di tutti gli adempimenti in carico nel periodo luglio – dicembre 2011

SCHEDA STANDARD N. 11

SETTORE : Programmazione Strategica e Controllo di Gestione

ASSEGNATO AL Quadro responsabile di Settore

Azioni :

miglioramento del sistema di budgetizzazione delle attività aziendali in relazione con le previsioni di rendicontazione dei costi nell'ambito del rapporto convenzorio con il Comune di Napoli.

Standard:

- a) redazione del Piano Programmatico
- b) Monitoraggio periodico sul Budget

Elementi di verifica:

- a) Copia del Documento approvato redatta entro i tempi assegnati
- b) Reports periodici di monitoraggio

SCHEDA STANDARD N. 12

SETTORE : Prevenzione e Protezione

ASSEGNATO AL Quadro responsabile di Settore

Azioni :

irrobustimento delle attività operative connesse alla piena attuazione del sistema prevenzione e protezione aziendale.

- a) Il DVR da conoscere ed applicare
- b) Il controllo della prevenzione e protezione
- c) Piena ottemperanza al D.Lgs81/08 per le visite mediche aziendali

Standard:

- a) programmazione e realizzazione di 100 visite ispettive nel periodo gennaio-dicembre 2012
- b) programmazione e realizzazione di almeno 250 Ispezioni di Controllo nel periodo gennaio-dicembre 2012

Elementi di verifica:

- a) Copia dei Report riferiti alle visite
- b) Copia dei Report riferiti alle ispezioni