

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

PARERE E PROPOSTE DI AGGIORNAMENTO AL SISTE- MA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PER- FORMANCE

L'Organismo Indipendente di Valutazione della performance
dr. Marco Bertocchi
dr.ssa Cecilia Crescioli
dr.ssa Elisabetta Cattini

Milano, 1 marzo 2019

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

Sommario

1.- PREMESSA.....	3
2.- PAR. 1 – ASPETTI GENERALI.....	3
2.1.- Proposta 1.....	3
3.- PAR. 2 - METODOLOGIA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI DIPENDENTI.....	4
3.1.- Proposta 2.....	4
3.2.- Proposta 3.....	5
3.3.- Proposta 4.....	6
4.- PAR. 3 - METODOLOGIA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DELLE PO/AP.....	6
4.1.- Proposta 5.....	6
4.2.- Proposta 6.....	7
4.3.- Proposta 7.....	8
5.- PAR. 4 - METODOLOGIA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI DIRIGENTI.....	9
5.1.- Proposta 8.....	9
5.2.- Proposta 9.....	10
5.3.- Proposta 10.....	11
5.4.- Proposta 11.....	12
6.- NUOVO PARAGRAFO – 6. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	13
7.- NUOVO PARAGRAFO – 7. VALUTAZIONE NEGATIVA AI SENSI DELL’ART. 3, C. 5BIS DEL D.LGS. 150/09	15
8.- SCHEDE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE.....	15

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

1.- Premessa

L'art. 7, c. 1 del D.Lgs. 150/09, come modificato dal D.Lgs. 74/17 stabilisce che *“Le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale. A tale fine adottano e aggiornano annualmente, previo parere vincolante dell'Organismo indipendente di valutazione, il Sistema di misurazione e valutazione della performance”*.

L'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance della Città Metropolitana di Milano (OIVP) rende il proprio parere in merito al sistema di misurazione e valutazione della performance vigente, approvato con decreto del Sindaco metropolitano R.G. n. 290/2016 del 21/11/2016, formulando alcune proposte di aggiornamento dello stesso, al fine di:

- a) recepire alcune disposizioni introdotte dal D.Lgs. 74/17;
- b) tener conto dello scenario delineato dal CCNL 2016-2018 del comparto Funzioni locali, approvato il 21/5/18, con particolare riferimento ad alcuni aspetti inerenti al raccordo tra sistema di misurazione e valutazione della performance e sistema premiale.

Le proposte di aggiornamento del sistema di misurazione e valutazione vigente sono formulate anche tenendo in considerazione le valutazioni formulate dall'OIVP in merito al primo esercizio di applicazione dello stesso (esercizio 2017). Tali valutazioni sono riportate nella *Relazione annuale sullo stato attuazione del sistema di gestione della performance – Esercizio 2017*, rilasciata dall'OIVP il 25 luglio 2018.

L'OIVP dà atto che alla data di rilascio del presente parere non sono ancora concluse le attività inerenti al ciclo di gestione della performance 2018.

Di seguito sono formulate le proposte di modifica e di aggiornamento, richiamando i paragrafi del sistema di misurazione e valutazione della performance vigente.

2.- Par. 1 – Aspetti generali

2.1.- Proposta 1

A pag. 3, si propone di modificare il periodo

“Il supporto alla definizione del Sistema di misurazione e valutazione rientra nella competenza degli O.I.V.P.

L'adozione del Sistema spetta, invece, al Sindaco metropolitano, che lo adotta con apposito provvedimento ai sensi dell'art. 7, c. 1, del D. Lgs. 150/09”.

con il seguente

“L'adozione e l'aggiornamento annuale del Sistema spettano al Sindaco metropolitano, con apposito provvedimento, previo parere vincolante dell'O.I.V.P. ai sensi dell'art. 7, c. 1, del D.Lgs. 150/09”.

Motivazione: l'art. 7, c. 1 del D.Lgs. 150/09, come modificato dal D.Lgs. 74/17 prevede ora l'obbligo di aggiornare il sistema di misurazione e valutazione della performance con periodici-

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

tà annuale, previo parere dell'organo di valutazione. La proposta di modifica recepisce questa disposizione.

3.- Par. 2 - Metodologia di misurazione e valutazione della performance dei dipendenti

3.1.- Proposta 2

A pag. 4, sostituire il paragrafo

“La performance dei dipendenti della Città metropolitana è misurata e valutata con riferimento ai seguenti macro-ambiti:

- obiettivi di gruppo (grado di realizzazione medio delle performance gestionali di Ente e degli obiettivi attuativi del DUP di cdr)
- comportamenti organizzativi.

La pesatura dei macro-ambiti della performance è:

- obiettivi di gruppo → 50%, (di cui media Ente delle performance gestionali di ente 20% e media obiettivi attuativi DUP di cdr 30%)
- comportamenti organizzativi → 50%”.

con il seguente:

“La performance dei dipendenti della Città metropolitana è misurata e valutata con riferimento ai seguenti macro-ambiti:

- obiettivi di gruppo (grado di realizzazione medio delle performance gestionali di Ente e degli obiettivi attuativi del DUP e manageriali di cdr);
- grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni;
- comportamenti organizzativi.

La pesatura dei macro-ambiti della performance è:

- obiettivi di gruppo → 45%, (di cui media delle performance gestionali di ente 15% e media obiettivi attuativi DUP e obiettivi manageriali di CDR 30%)
- grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni → 10% (Esiti dell'analisi di customer satisfaction di servizi riferiti al CDR di appartenenza);
- comportamenti organizzativi → 45%.

Qualora il macro-ambito “grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni” non sia ancora applicabile al CDR di appartenenza, il peso del 10% viene aggiunto al macro-ambito “obiettivi di gruppo”, che pertanto assume il peso complessivo del 55%, (di cui media delle performance gestionali di ente 15% e media obiettivi attuativi DUP e obiettivi manageriali di CDR 40%)”.

Motivazione:

- si propone di introdurre il “grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni”, al fine di tener conto delle disposizioni dell'art. 19bis del D.Lgs. 150/09, introdotto dal D.Lgs. 74/17 (Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali);
- nel macro-ambito “obiettivi di gruppo” si propone di estendere la possibilità di collegare la valutazione dei dipendenti non solo al grado di raggiungimento degli obiettivi attuativi di DUP, ma anche al grado di raggiungimento degli obiettivi manageriali assegnati al CDR di riferimento. Questa estensione permette di coinvolgere i dipendenti (o gruppi di essi) sugli “obiettivi manageriali”, che nel sistema adottato dalla Città Metro-

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

politana sono obiettivi di portata trasversale, utili a monitorare la sana gestione dell'Ente e il mantenimento delle buone prassi nel tempo acquisite (es. obiettivi finanziari, obiettivi di trasparenza e prevenzione della corruzione, rispetto dei tempi dei processi, ecc.).

3.2.- Proposta 3

A pag. 5, si propone di modificare la tabella

PEG	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di PEG		X		
Validazione del PEG	X			
Approvazione del PEG			X	
Relazione sulla performance	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di Relazione sulle performance		X		
Validazione della Relazione sulle performance	X			
Approvazione della Relazione sulle performance			X	

con la seguente

PEG	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di PEG		X		
Approvazione del PEG			X	
Validazione del PEG	X			
Relazione sulla performance	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di Relazione sulle performance		X		
Approvazione della Relazione sulle performance			X	
Validazione della Relazione sulle performance	X			

Motivazione: la validazione della Relazione sulla performance da parte dell'OIVP viene collocata successivamente all'approvazione della stessa da parte del Sindaco metropolitano, coerentemente con quanto previsto dall'art. 10, c. 1, lett. b) del D.Lgs. 150/09.

Per ragioni analoghe, si ritiene opportuno posticipare la validazione del PEG a seguito della sua approvazione.

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

3.3.- Proposta 4

A pag. 6 e 7 si propone di eliminare il Par. 2.2 ("Il sistema premiale dei dipendenti") e il Par. 2.3 ("Riduzione e/o esclusione dal premio per i dipendenti") e di riportare tale disciplina in un documento separato.

Motivazione: Il CCNL 2016-2018 del 21/5/18, all'art. 7, c. 4 lett. b), ha stabilito che sono oggetto di contrattazione integrativa "i criteri per l'attribuzione dei premi correlati alla performance". Il sistema di misurazione e valutazione della performance, invece, è oggetto di confronto solo per quanto riguarda i suoi "criteri generali", secondo quanto previsto dall'art. 5, c. 3 del CCNL. Si ritiene quindi opportuno valutare di eliminare i paragrafi sopra menzionati dal sistema di valutazione, per riproporli in un documento distinto che sia oggetto di contrattazione integrativa unitamente alle altre disposizioni che regolano la costituzione e l'erogazione dei premi di performance.

4.- Par. 3 - Metodologia di misurazione e valutazione della performance delle PO/AP

4.1.- Proposta 5

A pag. 8, sostituire il paragrafo

"La performance delle PO/AP della Città metropolitana è misurata e valutata con riferimento ai seguenti macro-ambiti:

- performance gestionale: media di cdr e media di Ente;
- obiettivi individuali (manageriali, attuativi del DUP);
- comportamenti organizzativi.

La **pesatura dei macro-ambiti** della performance individuale è:

- performance gestionale (media cdr) → 5%;
- performance gestionale (media Ente) → 10%;
- obiettivi individuali manageriali e/o attuativi del DUP → 35%;
- comportamenti organizzativi → 50%".

con il seguente

"La performance delle PO/AP della Città metropolitana è misurata e valutata con riferimento ai seguenti macro-ambiti:

- performance gestionale: media di cdr e media di Ente;
- obiettivi individuali (manageriali, attuativi del DUP);
- grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni;
- comportamenti organizzativi.

La **pesatura dei macro-ambiti** della performance individuale è:

- performance gestionale (media cdr) → 5%;
- performance gestionale (media Ente) → 5%;
- grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni → 5% (Esiti dell'analisi di customer satisfaction di servizi riferiti al CDR di appartenenza);
- obiettivi individuali manageriali e/o attuativi del DUP → 40%;
- comportamenti organizzativi → 45%.

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

Qualora il macro-ambito "grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni" non sia ancora applicabile al CDR di appartenenza, il peso del 5% viene aggiunto al macro-ambito "performance gestionale (media cdr)", che pertanto assume il peso complessivo del 10%".

Motivazione: si propone di introdurre il "grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni", al fine di tener conto delle disposizioni dell'art. 19bis del D.Lgs. 150/09, introdotto dal D.Lgs. 74/17 (Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali).

4.2.- Proposta 6

Al Par. 3.1, si propone di sostituire la tabella

PEG	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di PEG		x		
Validazione del PEG	x			
Approvazione del PEG			x	Con contestuale assegnazione degli obiettivi alle PO/AP da parte dei dirigenti (scheda ex-ante)
Relazione sulla performance	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di Relazione sulle performance		x		
Validazione della Relazione sulle performance	x			
Approvazione della Relazione sulle performance			x	
Valutazione della performance PO/AP	OIVP	DIR	Note	
Proposta di valutazione della performance gestionale		x		
Proposta di valutazione degli obiettivi (manageriali, attuativi del DUP)		x		
Proposta di valutazione dei comportamenti organizzativi		x		
Proposta complessiva di valutazione della performance delle PO/AP		x		

con la seguente

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

PEG	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di PEG		x		
Approvazione del PEG			X	Con contestuale assegnazione degli obiettivi alle PO/AP da parte dei dirigenti (scheda ex-ante)
Validazione del PEG	X			
Relazione sulla performance	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di Relazione sulle performance		x		
Approvazione della Relazione sulle performance			X	
Validazione della Relazione sulle performance	x			
Valutazione della performance PO/AP	OIVP	DIR	Note	
Proposta di valutazione della performance gestionale		x		
Proposta di valutazione degli obiettivi (manageriali, attuativi del DUP)		x		
Proposta di valutazione dei comportamenti organizzativi		x		
Proposta complessiva di valutazione della performance delle PO/AP		x		

Motivazione: la validazione della Relazione sulla performance da parte dell'OIVP viene collocata successivamente all'approvazione della stessa da parte del Sindaco metropolitano, coerentemente con quanto previsto dall'art. 10, c. 1, lett. b) del D.Lgs. 150/09.

Per ragioni analoghe, si ritiene opportuno posticipare la validazione del PEG a seguito della sua approvazione.

4.3.- Proposta 7

A pag. 10 si propone di eliminare il Par. 3.2 ("*Il sistema premiale delle PO/AP*") e di riportare tale disciplina in un documento separato.

Motivazione: Il CCNL 2016-2018 del 21/5/18, all'art. 7, c. 4 lett. b), ha stabilito che sono oggetto di contrattazione integrativa "*i criteri per l'attribuzione dei premi correlati alla performance*".

Il sistema di misurazione e valutazione della performance, invece, è oggetto di confronto solo per quanto riguarda i suoi "*criteri generali*", secondo quanto previsto dall'art. 5, c. 3 del CCNL.

Si ritiene quindi opportuno valutare di eliminare il paragrafo sopra menzionato dal sistema di valutazione, per riproporlo in un documento distinto che sia oggetto di contrattazione integrativa unitamente alle altre disposizioni che regolano la costituzione e l'erogazione dei premi di performance.

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

5.- Par. 4 - Metodologia di misurazione e valutazione della performance dei dirigenti

5.1.- Proposta 8

A pag. 11, sostituire il paragrafo

“La performance dei dirigenti della Città metropolitana è misurata e valutata con riferimento ai seguenti macro-ambiti:

- performance gestionale: media di cdr e media di Ente;;
- obiettivi individuali (manageriali e attuativi del DUP);
- comportamenti organizzativi.

La **pesatura dei macro-ambiti** della performance dei Dirigenti di cdr e Direttori Area/apicali è:

- performance gestionale (media cdr per dirigenti e media Area per i direttori) → 5%;
- performance gestionale (media Ente) → 10%;
- obiettivi individuali manageriali → 25% per dirigenti cdr; 20% per Direttori di Area;
- obiettivi individuali attuativi del DUP → 20% per dirigenti cdr; 25% per Direttori di Area;
- comportamenti organizzativi → 40%”.

con il seguente

“La performance dei dirigenti della Città metropolitana è misurata e valutata con riferimento ai seguenti macro-ambiti:

- performance gestionale: media di cdr e media di Ente;
- obiettivi individuali (manageriali e attuativi del DUP);
- grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni;
- comportamenti organizzativi.

La **pesatura dei macro-ambiti** della performance dei Dirigenti di cdr e Direttori Area/apicali è:

- performance gestionale (media cdr per dirigenti e media Area per i direttori) → 5%;
- performance gestionale (media Ente) → 5%;
- grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni → 5% (Esiti dell'analisi di customer satisfaction di servizi riferiti al CDR, per i dirigenti, o all'Area, per i direttori);
- obiettivi individuali manageriali → 25% per dirigenti cdr; 20% per Direttori di Area;
- obiettivi individuali attuativi del DUP → 20% per dirigenti cdr; 25% per Direttori di Area;
- comportamenti organizzativi → 40%.

Qualora il macro-ambito “grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni” non sia ancora applicabile al CDR o all'Area di appartenenza, il peso del 5% viene aggiunto al macro-ambito “performance gestionale (media ente)”, che pertanto assume il peso complessivo del 10%”.

Motivazione:

si propone di introdurre il “grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni”, al fine di tener conto delle disposizioni dell'art. 19bis del D.Lgs. 150/09, introdotto dal D.Lgs. 74/17 (Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali).

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

5.2.- Proposta 9

Al Par. 4.1, si propone di sostituire la tabella

PEG	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di PEG		x		
Validazione del PEG	x			
Approvazione del PEG			x	
Relazione sulla performance	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di Relazione sulle performance		x		
Validazione della Relazione sulle performance	x			
Approvazione della Relazione sulle performance			x	
Valutazione della performance dirigenti di Area	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di valutazione della performance gestionale e degli obiettivi (manageriali e attuativi del DUP)	x			Con l'ausilio della struttura di supporto all'O.I.V.P.
Valutazione dei comportamenti organizzativi		x		
Valutazione della performance complessiva dei dirigenti	x			Con comunicazione esito delle valutazioni al Sindaco
Valutazione della performance dirigenti di Settore	OIVP	DIR Area	DG	Note
Proposta di valutazione della performance gestionale e degli obiettivi (manageriali e attuativi del DUP)	x			Con l'ausilio della struttura di supporto all'O.I.V.P.
Valutazione dei comportamenti organizzativi		x		
Valutazione della performance complessiva dei dirigenti		x		Con comunicazione esito delle valutazioni al Direttore generale

con la seguente

PEG	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di PEG		x		
Approvazione del PEG			x	
Validazione del PEG	x			
Relazione sulla performance	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di Relazione sulle performance		x		
Approvazione della Relazione sulle performance			x	
Validazione della Relazione sulle performance	x			

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

ce				
Valutazione della performance dirigenti di Area	OIVP	DG	Sindaco	Note
Proposta di valutazione della performance gestionale, degli obiettivi (manageriali e attuativi del DUP) e del grado di soddisfazione dell'utenza	x			Con l'ausilio della struttura di supporto all'O.I.V.P.
Valutazione dei comportamenti organizzativi		x		
Valutazione della performance complessiva dei dirigenti	x			Con comunicazione esito delle valutazioni al Sindaco
Valutazione della performance dirigenti di Settore	OIVP	DIR Area	DG	Note
Proposta di valutazione della performance gestionale, degli obiettivi (manageriali e attuativi del DUP) e del grado di soddisfazione dell'utenza	x			Con l'ausilio della struttura di supporto all'O.I.V.P.
Valutazione dei comportamenti organizzativi		x		
Valutazione della performance complessiva dei dirigenti		x		Con comunicazione esito delle valutazioni al Direttore generale

Motivazione: la validazione della Relazione sulla performance da parte dell'OIVP viene collocata successivamente all'approvazione della stessa da parte del Sindaco metropolitano, coerentemente con quanto previsto dall'art. 10, c. 1, lett. b) del D.Lgs. 150/09.

Per ragioni analoghe, si ritiene opportuno posticipare la validazione del PEG a seguito della sua approvazione.

5.3.- Proposta 10

A pag. 13 e 14 si propone di eliminare il Par. 4.2 ("Il sistema premiale dei dirigenti") e il Par. 4.3 ("Il sistema premiale dei direttori di area"), e di riportare tale disciplina in un documento separato.

Motivazione: Il CCNL 2016-2018 del 21/5/18, all'art. 7, c. 4 lett. b), ha stabilito che sono oggetto di contrattazione integrativa "i criteri per l'attribuzione dei premi correlati alla performance".

Il sistema di misurazione e valutazione della performance, invece, è oggetto di confronto solo per quanto riguarda i suoi "criteri generali", secondo quanto previsto dall'art. 5, c. 3 del CCNL. Sebbene il CCNL 21/5/18 non disciplini l'area della dirigenza, è plausibile che il sistema delle relazioni sindacali qui delineato venga riproposto anche per i dirigenti.

Si ritiene quindi opportuno valutare di eliminare i paragrafi sopra menzionati dal sistema di valutazione, per riproporli in un documento distinto che sia oggetto di contrattazione integrativa unitamente alle altre disposizioni che regolano la costituzione e l'erogazione dei premi di performance.

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

5.4.- Proposta 11

Dopo il Par. 4.1 "Le fasi del processo di misurazione e valutazione dei dirigenti", tenendo conto della proposta precedente che prevede l'eliminazione dei Par. 4.2 e 4.3, si propone di introdurre il seguente nuovo paragrafo.

"4.2 Responsabilità dirigenziale e valutazione della performance individuale

In occasione della validazione della relazione sulla performance, l'O.I.V.P., sulla base delle rilevazioni e delle segnalazioni fornite dai servizi di controllo interno dell'ente, verifica che a carico dei dirigenti di settore e dei direttori di area non siano state accertate, nel corso dell'esercizio oggetto di valutazione:

- a) violazioni di norme il cui mancato rispetto, ai sensi di legge, comporta una decurtazione della retribuzione di risultato;
- b) violazioni degli obblighi concernenti la prestazione lavorativa, stabiliti da norme legislative o regolamentari, dal contratto collettivo o individuale, da atti e provvedimenti dell'amministrazione di appartenenza.

Qualora dalle informazioni acquisite dall'O.I.V.P. risultino accertate violazioni a carico di un dirigente, l'O.I.V.P. determina la decurtazione da apportare alla valutazione della performance individuale, in relazione all'entità delle violazioni accertate. La decurtazione della valutazione individuale:

- a) *nella sua misura minima deve comunque comportare una decurtazione della retribuzione di risultato del dirigente nei confronti dei quali è stata accertata la violazione;*
- b) *nella sua misura massima può comportare anche una valutazione finale della performance individuale negativa, ai sensi di quanto previsto nel par. 7 del sistema di valutazione."*

Motivazione: l'introduzione di questa disposizione è dettata dalla necessità di tenere conto, nel percorso di valutazione della performance individuale e di erogazione della retribuzione di risultato dei dirigenti, delle diverse norme che prevedono, quale sanzione per il loro inadempimento, una decurtazione della retribuzione di risultato.

Si richiama, a titolo puramente esemplificativo, l'art. 46, c. 1 del D.Lgs. 33/13: "L'inadempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente e il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso civico, al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 5-bis, costituiscono elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale, eventuale causa di responsabilità per danno all'immagine dell'amministrazione e sono comunque valutati ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili".

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

6.- Nuovo paragrafo – 6. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

Dopo il par. 5. "Procedura di conciliazione", si propone di introdurre il seguente nuovo paragrafo.

"6. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

L'ente intende dare attuazione ai principi introdotti dall'art. 19bis del D.Lgs. 150/09, sviluppando un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti finali, esterni ed interni, in relazione ai principali servizi erogati.

Secondo quanto previsto dall'art. 19bis c. 5, l'organismo indipendente di valutazione verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione e in particolare, ai fini della validazione della relazione sulla performance.

Gli esiti della misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza devono quindi essere inseriti all'interno del sistema di misurazione e valutazione a supporto della misurazione della performance organizzativa, affiancandosi alla misurazione delle performance gestionali di ente e di Area/CDR".

Motivazione:

si propone di introdurre il "grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni", al fine di tener conto delle disposizioni dell'art. 19bis del D.Lgs. 150/09, introdotto dal D.Lgs. 74/17 (Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali).

L'introduzione della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso un percorso graduale così definito:

1. mappatura dei prodotti/servizi oggetto di rilevazione, comprensiva di:
 - a. elenco (es Sportello XX);
 - b. aspetti da sottoporre a valutazione (es. tempo di attesa della coda, oppure gradimento degli orari);
 - c. utenti (es. le Associazioni del territorio, oppure i Segretari dei Comuni);
 - d. modalità di rilevazione nel tempo (es. ogni due anni attraverso indagine telefonica, oppure ogni 6 mesi con questionario on line...)
 - e. programma (periodo della rilevazione, calendario complessivo).

Questo tipo di lavoro favorisce una riflessione di tipo "strategico" sul percorso di customer satisfaction, evitando di ridurla ad un mero adempimento;

1. Individuazione di almeno un servizio erogato per ogni CDR da sottoporre ad analisi di customer satisfaction, e definizione del sistema di rilevazione della customer satisfaction. Se non si ritiene possibile sottoporre i servizi del CDR all'analisi di customer, si richiede l'individuazione di indicatori di qualità per almeno un servizio erogato.
2. Applicazione sperimentale del sistema di rilevazione della customer satisfaction, per un esercizio, senza effetti sulla misurazione e sulla valutazione della performance organizzativa;
3. Verifica ed eventuale revisione del sistema. Applicazione a regime, a decorrere dall'esercizio successivo a quello di prima applicazione, con effetti sulla misurazione e sulla valutazione della performance organizzativa.

A regime l'introduzione degli esiti delle analisi di customer satisfaction costituirà un ambito specifico di misurazione della performance organizzativa, unitamente alla misurazione delle perfor-

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

mance gestionali, ed assumerà un peso specifico nella misurazione e valutazione della performance individuale di tutte le categorie di dipendenti, compresi quelli con qualifica dirigenziale, con le seguenti modalità.

Misurazione e valutazione performance individuale – sistema attuale

Dipendenti	Performance gestionali		Performance individuale				Totale
	Media ente	Media Area	Obiettivi individuali			Comportamenti organizzativi	
			Obt. Manageriali	Obt attuativi DUP	Tot.		
Direttori d'Area/Apicali	10	5	20	25	45	40	100
Direttori di CDR	10	5	25	20	45	40	100
PO/AP	10	5	Specifici obt assegnati	Specifici obt assegnati	35	50	100

	Obiettivi di gruppo		Comportamenti organizzativi	Totale
	Media performance gestionali di ente	Media Obt attuativi DUP e manageriali di CDR		
Dipendenti	20	30	50	100

Misurazione e valutazione performance individuale – Proposta di modifica a regime

Dipendenti	Performance gestionali		Soddisfazione utenza	Performance individuale			Comportamenti organizzativi	Totale
	Media ente	Media Area	Esiti customer dei servizi dell'Area/Cdr	Obiettivi individuali				
				Obt. Manageriali	Obt attuativi DUP	Tot.		
Direttori d'Area/Apicali	5	5	5	20	25	45	40	100
Direttori di CDR	5	5	5	25	20	45	40	100
PO/AP	5	5	5	Specifici obt assegnati	Specifici obt assegnati	40	45	100

	Obiettivi di gruppo		Soddisfazione utenza	Comportamenti organizzativi	Totale
	Media performance gestionali di ente	Media Obt attuativi DUP e manageriali di CDR	Esiti customer dei servizi dell'Area/		

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

			Cdr		
Dipendenti	15	30	10	45	100

7.- Nuovo paragrafo – 7. Valutazione negativa ai sensi dell'art. 3, c. 5bis del d.lgs. 150/09

Dopo il Par. 6 "Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti", si propone di introdurre il seguente nuovo paragrafo.

"7. Valutazione negativa ai sensi dell'art. 3, c. 5bis del d.lgs. 150/09

L'art. 3, c. 5bis del D.Lgs. 150/09 stabilisce che "La valutazione negativa, come disciplinata nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance, rileva ai fini dell'accertamento della responsabilità dirigenziale e ai fini dell'irrogazione del licenziamento disciplinare ai sensi dell'articolo 55-quater, c. 1, lett. f-quinquies), del D.Lgs. 165/01, ove resa a tali fini specifici nel rispetto delle disposizioni del presente decreto".

L'art. 55-quater, c. 1, lett. f-quinquies) del D.Lgs. 165/01 disciplina il licenziamento disciplinare per "insufficiente rendimento", dovuto alla "reiterata violazione degli obblighi concernenti la prestazione lavorativa, stabiliti da norme legislative o regolamentari, dal contratto collettivo o individuale, da atti e provvedimenti dell'amministrazione di appartenenza, e rilevato dalla costante valutazione negativa della performance del dipendente per ciascun anno dell'ultimo triennio, resa a tali specifici fini ai sensi dell'art. 3, c. 5-bis, del D.Lgs. 150/09".

Ai fini delle disposizioni citate, per "valutazione negativa della performance del dipendente resa ai sensi dell'art. 3, c. 5-bis, del D.Lgs. 150/09" si intende una valutazione finale della performance individuale espressa con un punteggio inferiore a 6/10".

Motivazione:

All'interno del sistema di valutazione occorre specificare il concetto di "valutazione negativa della performance del dipendente", chiarendo il valore-soglia al di sotto del quale la valutazione formulata è da intendersi negativa. Ciò, al fine di recepire quanto disposto dall'art. 3, c. 5bis del D.Lgs. 150/09 e dell'art. 55quater, c. 1, lett. f-quinquies del D.Lgs. 165/01.

Il concetto di "valutazione negativa" viene richiamato anche nell'art. 14, c. 4 del CCNL 21/5/18 (in termini di "valutazione non positiva"), con riferimento al percorso di valutazione dei titolari di posizione organizzativa.

8.- Schede di valutazione della performance individuale

Le schede di valutazione della performance individuale, allegata al sistema di misurazione e valutazione della performance, dovranno essere modificate per recepire le modifiche propo-

Organismo indipendente di valutazione della performance

Città metropolitana di Milano

ste, con particolare riferimento all'articolazione dei macro-ambiti di valutazione della performance.