

# Organismo Indipendente di Valutazione della Performance

CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

---

## Parere dell'OIVP sull'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance

Milano, 7 marzo 2022

L'OIVP ha analizzato il documento contenente le proposte di aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione (SMVP), per l'esercizio 2022, che la Città Metropolitana di Milano intende portare in approvazione, al fine di esprimere il parere, preventivo e vincolante, richiesto dall'art. 7, c. 1 del D.Lgs. 150/09, come modificato dal D.Lgs. 74/17, il quale 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'OIVP ha proceduto all'esame del Sistema considerando, in particolare, che per il 2022 l'Ente ha ritenuto di non proporre aggiornamenti sostanziali al Sistema, anche perché entrato a regime solo nel 2021, prevedendo solo alcune precisazioni di seguito richiamate:

- 1) **Metodologia di valutazione dei dipendenti, pp. 5 – 6:** "NB: Nel caso in cui il dipendente cambi nel corso dell'anno l'unità organizzativa in cui opera, la valutazione verrà effettuata da tutti i dirigenti di riferimento per il rispettivo periodo. Le schede di valutazione verranno pesate in base ai mesi di appartenenza alle unità organizzative". È stata proposta la seguente modifica: "NB: Nel caso in cui il dipendente cambi nel corso dell'anno l'unità organizzativa in cui opera, la valutazione verrà effettuata **dal dirigente presente al momento della valutazione, sentito/i il/i dirigente/i precedenti, con riferimento ai comportamenti organizzativi**".
- 2) **Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, p. 15:** "In presenza di più Customer, a livello complessivo di Ente si determina un unico valore come media aritmetica semplice degli RC fornite in tutte le Customer (eventuali valori pari a 0,0% compresi)". È stata proposta la seguente modifica: "In presenza di più Customer, a livello complessivo di Ente si determina un unico valore **applicando la medesima logica sopra descritta, totalizzando dunque tutte le risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto rispetto al totale delle risposte** fornite in tutte le Customer".

A seguito dell'esame effettuato, l'OIVP ESPRIME PARERE FAVOREVOLE circa l'adozione degli aggiornamenti proposti al Sistema di misurazione e valutazione della performance e richiamati al Punto 1), con le seguenti osservazioni:

- a) si suggerisce di estendere l'applicazione delle seguenti disposizioni, previste per la valutazione dei dipendenti, anche alle PO/AP e ai dirigenti di settore, con le seguenti modalità:
  - a. **PO/AP:** "NB: Nel caso in cui il dirigente valutatore cambi nel corso dell'anno – con riferimento alla medesima unità organizzativa – la PO/AP verrà valutata dal dirigente presente al momento della valutazione, sentito/i il/i dirigente/i precedenti.

# Organismo Indipendente di Valutazione della Performance

CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

NB: Nel caso in cui la PO/AP cambi nel corso dell'anno l'unità organizzativa in cui opera, la valutazione verrà effettuata dal dirigente presente al momento della valutazione, sentito/i il/i dirigente/i precedenti, con riferimento ai comportamenti organizzativi”;

- b. **Dirigenti di settore:** “NB: Nel caso in cui il dirigente valutatore cambi nel corso dell'anno – con riferimento alla medesima unità organizzativa – il dirigente verrà valutato dal direttore d'Area presente al momento della valutazione, sentito/i il/i direttore/i precedenti.

NB: Nel caso in cui il dirigente di settore cambi nel corso dell'anno l'unità organizzativa in cui opera, la valutazione verrà effettuata dal direttore d'area presente al momento della valutazione, sentito/i il/i direttore/i precedenti, con riferimento ai comportamenti organizzativi”;

- b) con riferimento agli aggiornamenti proposti al Punto 2), l'OIVP condivide la necessità di rivedere le modalità di calcolo del livello di soddisfazione dei cittadini/utenti, ma ritiene opportuno proporre l'adozione di una metodologia di calcolo differente che, attraverso l'utilizzo di parametri di ponderazione, consenta di tener conto della rilevanza della distribuzione delle risposte pervenute in relazione ai diversi livelli di soddisfazione rilevati (1 Insufficiente, 2 Sufficiente, 3 Buono, 4 Ottimo). A tal fine l'OIVP propone di modificare il Paragrafo 6 del Sistema di misurazione e valutazione della performance, sostituendo integralmente il sottoparagrafo “**Applicazione del livello di soddisfazione delle rilevazioni di Customer alla Performance Organizzativa di CdR ed Ente**” con il seguente:

## “Applicazione del livello di soddisfazione delle rilevazioni di Customer alla Performance Organizzativa di CdR ed Ente

Per ogni Customer viene rilevato il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti **RC**, con la seguente modalità.

Il punto di partenza è costituito dalla distribuzione delle risposte pervenute sulla singolo Customer.

| Livello di soddisfazione |               | Numero risposte | %              |
|--------------------------|---------------|-----------------|----------------|
| 1                        | Insufficiente | X <sub>1</sub>  | % <sub>1</sub> |
| 2                        | Sufficiente   | X <sub>2</sub>  | % <sub>2</sub> |
| 3                        | Buono         | X <sub>3</sub>  | % <sub>3</sub> |
| 4                        | Ottimo        | X <sub>4</sub>  | % <sub>4</sub> |
|                          |               | <b>X tot.</b>   | <b>100,0</b>   |

# Organismo Indipendente di Valutazione della Performance

## CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Il numero di risposte associato ad ogni livello di soddisfazione viene moltiplicato per un parametro di ponderazione. La somma ponderata delle risposte ottenute su ogni livello di soddisfazione viene divisa per il totale delle risposte pervenute ( $X_{tot.}$ ), ottenendo l'Indice di soddisfazione ponderato **IP**. La formula di calcolo è la seguente:

$$IP = (X_1 * 1 + X_2 * 2 + X_3 * 3 + X_4 * 4) / X_{tot.}$$

Il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti **RC** è espresso in termini % ed è determinato dividendo l'indice **IP** per 4:

$$RC\% = (IP / 4)$$

Tale percentuale, definita **RC**, viene applicata all'ambito di riferimento come segue:

- se RC è  $\geq 80\%$ , il valore applicato è pari a 100%;
- se RC è  $< 80\%$  e  $\geq 50\%$  ( $50\% \leq RC < 80\%$ ), il valore applicato è pari alla stessa percentuale rilevata (RC%);
- se RC è  $< 50\%$  il valore applicato è pari 0%.

Al fine di favorire un sistema di valutazione improntato a principi di equità, nonché una focalizzazione sui servizi ritenuti più critici e sugli standard quantitativi e qualitativi che li caratterizzano, la valutazione determinata ai sensi del periodo precedente può essere modificata dall'OIVP, sentito il Direttore generale e il Direttore di Area di riferimento, tenendo motivatamente conto dei seguenti aspetti:

- a) qualità della metodologia di rilevazione adottata;
- b) numero/percentuale delle risposte pervenute;
- c) numero e tipologia dei servizi sottoposti all'analisi;
- d) complessità del contesto e caratteristiche dell'utenza di riferimento.

### ESEMPIO

| Livello di soddisfazione |               | Numero risposte | %            |
|--------------------------|---------------|-----------------|--------------|
| 1                        | Insufficiente | 50              | 20%          |
| 2                        | Sufficiente   | 100             | 40%          |
| 3                        | Buono         | 50              | 20%          |
| 4                        | Ottimo        | 50              | 20%          |
|                          |               | <b>250</b>      | <b>100,0</b> |

L'Indice di soddisfazione ponderato **IP** viene calcolato in questo modo:

$$IP = (50 * 1 + 100 * 2 + 50 * 3 + 50 * 4) / 250 = 2,4$$

Il livello di soddisfazione dei cittadini utenti **RC** viene così determinato:

$$RC\% = 2,4 / 4 = 60\%$$

In tale ipotesi, il livello di soddisfazione che verrebbe applicato per la misurazione della performance organizzativa (**Soddisfazione utenza**) è pari a **60,0%**, ponderato con il relativo peso per ciascuno dei soggetti previsti.

In tale ipotesi, inoltre, l'OIVP, sentito il Direttore generale e il Direttore di Area, potrebbe modificare, almeno in parte, la valutazione tenendo conto, per esempio, di un servizio che si inserisce in un contesto di riferimento particolarmente critico.

# Organismo Indipendente di Valutazione della Performance

CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

Nell'ambito della Performance Organizzativa di Area e CdR le rilevazioni di Customer concorrono a determinare la media complessiva della Performance organizzativa mediante media aritmetica semplice. (Eventuale ipotesi di assegnare un peso maggiore agli indicatori di Customer).

In presenza di più Customer, a livello complessivo di Ente si determina un unico valore applicando la medesima logica sopra descritta, utilizzando le risposte fornite in tutte le Customer per determinare dapprima l'indice **IP** e, successivamente il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti **RC** dell'ente nel suo complesso.

| Livello di soddisfazione |               | Numero risposte                           | %            |
|--------------------------|---------------|---|--------------|
| 1                        | Insufficiente | $X_1 + Y_1 + Z_1 + \dots = \text{Tot.}_1$ | $\%_1$       |
| 2                        | Sufficiente   | $X_2 + Y_2 + Z_2 + \dots = \text{Tot.}_2$ | $\%_2$       |
| 3                        | Buono         | $X_3 + Y_3 + Z_3 + \dots = \text{Tot.}_3$ | $\%_3$       |
| 4                        | Ottimo        | $X_4 + Y_4 + Z_4 + \dots = \text{Tot.}_4$ | $\%_4$       |
|                          |               | <b>Tot. tot.</b>                          | <b>100,0</b> |

Calcolo dell'indice **IP** di ente:

$$IP_{ente} = (\text{Tot.}_1 * 1 + \text{Tot.}_2 * 2 + \text{Tot.}_3 * 3 + \text{Tot.}_4 * 4) / \text{Tot. tot.}$$

Calcolo del livello di soddisfazione RC di ente:

$$RC_{ente} \% = IP_{ente} / 4$$

Tale percentuale, definita **RC<sub>ente</sub>**, viene applicata all'ambito di riferimento come segue:

- se  $RC_{ente}$  è  $\geq 80\%$ , il valore applicato è pari a 100%;
- se  $RC_{ente}$  è  $< 80\%$  e  $\geq 50\%$  ( $50\% \leq RC < 80\%$ ), il valore applicato è pari alla stessa percentuale rilevata ( $RC\%$ );
- se  $RC_{ente}$  è  $< 50\%$  il valore applicato è pari 0%".

Il Presidente:

**dr. Marco Bertocchi** \_\_\_\_\_

Componente esterno:

**dr.ssa Elisabetta Cattini** \_\_\_\_\_

Componente esterno:

**dr.ssa Chiara Pollina** \_\_\_\_\_

(documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate)