



La misurazione rappresenta la rilevazione, ex post facto, dei dati sugli indicatori individuati per la misurazione della performance. Lo scostamento tra il valore atteso e il valore rilevato degli indicatori posti a misurazione della performance costituiscono la base dati su cui viene effettuata la valutazione a cura dall'organo di valutazione.

La scheda di misurazione (scheda 2) è costituita da una parte identificativa:

Servizio: indica il servizio sui ricade l'obiettivo oggetto di misurazione della performance;

Unità Organizzativa: indica l'unità organizzativa in cui è inserito il servizio su cui ricade l'obiettivo oggetto di misurazione della performance;

Ambito tematico: individua l'area delle attività afferenti ai diversi servizi che producono un output (prodotto/servizio) rilevante per i cittadini, in altre parole riguarda il complesso (mappa) delle attività che producono 'Valore Pubblico' <sup>27</sup>.

Attività: indica l'attività specifica che si intende attuare per generare/produire 'Valore Pubblico' <sup>28</sup>.

Portatori di interesse (stakeholder): l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico <sup>29</sup>.

Obiettivo di performance individuale: indica ciò che si intende raggiungere nel corso dell'esercizio di riferimento. Ad es. Ridurre il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale dagli attuali 7 gg. a 2 gg. dal momento della segnalazione;

Indicatori: gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile un certo fenomeno di interesse (ad esempio il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale). Ad ogni indicatore è associato un "valore dato" <sup>30</sup> e un "valore programmato". Il primo indica lo standard attuale del servizio mentre il secondo indica lo standard atteso;

Personale: specifica il contributo richiesto a ciascun dipendente ai fini del conseguimento dell'obiettivo. Ciascun obiettivo assegnato alle diverse figure costituirà la variabile sui cui verrà effettuata la valutazione della performance individuale del personale.

Pesatura degli obiettivi: La pesatura degli obiettivi è a cura dell'organo esecutivo dell'ente e dei Responsabili di U.O.. La definizione dell'importanza e dell'impatto all'esterno dell'obiettivo è a cura del Sindaco e/o Assessore. Il Sindaco e/o Assessore formula il proprio giudizio assegnando, alle due variabili di propria competenza, il valore:

Basso: B;      Medio: M;      Alto: A

<sup>27</sup> Su questo punto vedasi la delibera Civit 88/2010 "1 La definizione della mappa dei servizi La prima azione è l'esatta individuazione dei servizi erogati. Tale azione è propedeutica non solo alla misurazione della qualità dei servizi pubblici, ma anche all'attivazione dell'intero impianto, previsto dagli articoli 7 e 8 del d.lgs. n. 150/2009, in materia di "Sistemi di misurazione e valutazione della performance". In sostanza l'amministrazione deve individuare i processi di propria pertinenza, che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico. Per ogni tipologia individuata occorre analizzare. Ad es. "misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana" costituisce un esempio di ambito tematico. Il presente sistema è dotato di una mappa di ambiti tematici classici.

<sup>28</sup> Ad es. se le "misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana" costituisce un esempio di ambito tematico. La "manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale (opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume)" costituisce un'attività all'interno di quell'ambito tematico.

<sup>29</sup> Rispetto all'attività di cui alla nota precedente. Ad es. in questo caso sono i cittadini in genere oppure gli automobilisti etc.

<sup>30</sup> Nella scheda: rilevato

The bottom right of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are approximately five distinct marks, including what appears to be a large signature and several sets of initials or smaller signatures.

La definizione della complessità<sup>31</sup> e della realizzabilità<sup>32</sup> afferisce a dati tecnici, quindi è di competenza dei titolari dei Responsabili di U.O..

Il giudizio viene formulato mediante l'utilizzo delle quattro variabili viste sopra. Il valore delle predette variabili è identico, pertanto il peso definitivo degli obiettivi è dato dal concorso paritario delle quattro variabili:

Importanza: Alta A = 5 Media: M = 3 Bassa: B = 1

Complessità: Alta: A = 5 Media: M = 3 Bassa: B = 1

Impatto Esterno: Alta: A = 5 Media: M = 3 Bassa: B = 1

Realizzabilità: Alta: A = 1 Media: M = 3 Bassa: B = 5

Il peso assoluto è dato dal prodotto delle 4 variabili. Il peso percentuale è dato dal risultato del seguente algoritmo:  $(\text{prodotto delle 4 Variabili} / \sum \text{dei pesi degli obiettivi}) \times 100$ .

Il peso relativo degli obiettivi di performance è pertanto pari a 100 e concorre alla valutazione finale nella misura del 50% del punteggio attribuibile alla performance individuale<sup>33</sup>.

Fonte Indicatori: al fine di garantire la certificabilità e, conseguentemente, la loro trasparenza e fruibilità, a ciascun indicatore viene associata la modalità/strumento attraverso cui il dato viene rilevato.

<sup>31</sup> La complessità misura il grado di articolazione operativa per il raggiungimento dell'obiettivo.

<sup>32</sup> La realizzabilità è collegata al grado di difficoltà per il raggiungimento dell'obiettivo, pertanto l'attribuzione del valore del peso è inversamente proporzionale (ad es. se la realizzabilità è alta significa che è facilmente raggiungibile, pertanto avrà un peso pari a 1).

<sup>33</sup> Il restante 50% è attribuito alle competenze professionali

*Handwritten signatures and initials:*  
- A large signature on the left.  
- A signature in the center, possibly "abauer".  
- A signature on the right, possibly "L. Ca...".  
- Vertical text on the far right: "M. C. S. P. P." and "C. S. P. P.".