

## SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE (SMIVAP) DEL PERSONALE E DEI DIRIGENTI DELL'AGENZIA REGIONALE CAMPANIA TURISMO

Il presente documento definisce il sistema di misurazione e valutazione della *Performance* dell'Agazia Regionale CAMPANIA TURISMO (di seguito Agenzia) applicabile a partire dall'anno 2020.

### RIFERIMENTI NORMATIVI

Il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i. ha introdotto disposizioni volte a disciplinare il sistema di valutazione delle strutture nonché dei dipendenti delle amministrazioni pubbliche, il cui rapporto di lavoro è regolato dall'art. 2, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., al fine di assicurare elevati *standard* qualitativi ed economici del servizio tramite la valorizzazione dei risultati e della *performance* organizzativa e individuale.

Ogni amministrazione pubblica adotta con proprio provvedimento il SMiVaP secondo modalità conformi alle direttive impartite dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT).

Ai sensi dell'art. 7 del citato decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i. , il sistema individua:

- a) le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della *performance*;
- b) le procedure di conciliazione relative all'applicazione del SMiVaP stesso;
- c) le modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di controllo esistenti;
- d) le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

Secondo gli indirizzi forniti dalla CiVIT, il SMiVaP deve essere strutturato in modo tale da:

- consentire la misurazione, la valutazione e, quindi, la rappresentazione in modo integrato ed esaustivo, con riferimento a tutti gli ambiti indicati dagli artt. 8 e 9 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i., del livello di *performance* atteso che l'amministrazione si impegna a conseguire e realizzare con evidenziazione degli eventuali scostamenti;
- consentire un'analisi approfondita delle cause legate a tali scostamenti, prevedendo successivi livelli di dettaglio;
- consentire di individuare elementi sintetici di valutazione d'insieme riguardo all'andamento dell'amministrazione;
- consentire un monitoraggio continuo della *performance* dell'amministrazione anche ai fini dell'individuazione di interventi correttivi in corso d'esercizio (art. 6 del decreto n. 150/2009);
- garantire i requisiti tecnici della validità, affidabilità e funzionalità;
- assicurare un'immediata e facile comprensione dello stato della *performance*, sia agli attori interni all'amministrazione che agli interlocutori esterni della stessa;
- promuovere la semplificazione e l'integrazione dei documenti di programmazione e rendicontazione della *performance*;
- esplicitare le responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi e al relativo conseguimento della *performance* attesa e realizzata;
- assicurare la trasparenza totale con indicazione dei soggetti responsabili.



Tanto premesso, in sede di attuazione del D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i. ed alla luce degli indirizzi forniti dalla CiVIT, viene di seguito definito, nei requisiti essenziali, il Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* organizzativa dell'Agenzia regionale CAMPANIA TURISMO.

### L'AGENZIA REGIONALE CAMPANIA TURISMO

L'Agenzia Regionale CAMPANIA TURISMO, (di seguito Agenzia) istituita con legge regionale 8 agosto 2014, n. 18 e s.m.i. rubricata "Organizzazione del sistema turistico in Campania", è un ente pubblico non economico, strumentale, dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale e contabile.

Il principale fine istituzionale dell'Agenzia, in linea con quanto stabilito dalla citata legge regionale n. 18/2014 e s.m.i, è lo svolgimento di ogni attività ed iniziativa, in Italia ed all'estero, per favorire la promozione del turismo della Regione, garantendo l'unitarietà, il coordinamento e l'efficacia degli interventi.

L'Agenzia, inoltre, opera per alimentare e diffondere l'immaginario turistico della regione e per raccogliere, armonizzare, aggiornare e rendere accessibili i flussi di informazione dei servizi del turismo.

Più nello specifico, l'Agenzia:

- a) *aggiorna i contenuti e gli strumenti della comunicazione dell'offerta turistica con i sistemi avanzati della conoscenza scientifica e tecnologica;*
- b) *gestisce le attività dei club di prodotto nell'ambito delle politiche turistiche regionali;*
- c) *svolge le attività di promozione e di marketing territoriale, anche attraverso il raccordo delle azioni dei singoli Poli Turistici Locali;*
- d) *assicura il monitoraggio dei flussi turistici in Campania;*
- e) *verifica le variazioni quali - quantitative dei servizi turistici;*
- f) *verifica le principali variabili economiche e sociali che influenzano la domanda e l'offerta turistica;*
- g) *rileva disservizi e reclami e li segnala agli organi e strutture competenti;*
- h) *esegue indagini conoscitive sulla qualità dei servizi;*
- i) *fornisce il supporto conoscitivo alla programmazione delle attività promozionali e degli investimenti;*
- j) *propone alla Regione l'attuazione di interventi in funzione delle tendenze della domanda turistica nazionale ed internazionale;*
- k) *predispone annualmente, sulla base delle indicazioni provenienti dalle istituzioni locali e centrali, l'avviso pubblico per la selezione di progetti che prevedono l'avvio di attività turistiche promosso dai soggetti previsti dal comma 2 dell'articolo 56 del decreto legge n. 5/2012, convertito con modifiche dalla legge n. 35/2012;*
- l) *organizza e coordina i Servizi di informazione ed accoglienza turistica, con la collaborazione dei comuni, delle associazioni pro loco, dei Poli Turistici Locali e delle associazioni del settore turistico;*
- m) *predispone ed aggiorna per le aree di competenza la carta dei servizi turistici regionali;*
- n) *predispone ed aggiorna la carta dei diritti del turista.*

L'Agenzia cura, inoltre, l'attuazione delle seguenti attività ed iniziative:

- a) *la partecipazione coordinata della Regione alle fiere internazionali e nazionali nel settore del turismo e, su incarico della Regione, anche nei settori complementari a quello turistico;*
- b) *la realizzazione di mostre, missioni all'estero, incontri, seminari e work-shop;*



c) la promozione di manifestazioni, eventi e ogni altra iniziativa di interesse turistico culturale anche in concorso con enti, associazioni, consorzi di operatori turistici ed organismi culturali ivi comprese le associazioni pro-loco;

d) la realizzazione e la diffusione di materiale illustrativo e informativo, pubblicitario ed editoriale, anche attraverso strumenti pubblicitari e mezzi di informazione in raccordo con gli uffici regionali preposti.

### LA VISIONE DELL'AGENZIA

L'Agenzia intende realizzare un sistema efficiente e snello in grado di produrre economie ed ottimizzazioni di sistema al fine di liberare risorse da destinare alla qualificazione sempre maggiore dell'offerta, in una ottica di compatibilità e sostenibilità economica dell'intero sistema socio - economico regionale.

L'Agenzia, attraverso la consultazione con le istituzioni locali, con le organizzazioni sindacali e di categoria, con le associazioni degli utenti e con il terzo settore promuove, anche per il tramite delle sue articolazioni territoriali, modalità di lavoro di rete e utilizza il principio di sussidiarietà con un livello di confronto e consultazione che permetta di verificare la qualità dell'operato degli uffici rispetto alla evoluzione della domanda e alle trasformazioni dell'offerta.

L'Agenzia persegue una *vision* volta alla *leadership* del turismo nazionale e ritiene che il valore competitivo e l'immagine della *destinazione Campania* sia costituito dalle sue molteplici identità territoriali, dal livello di integrazione tra gli attori presenti, dalla qualità del paesaggio e dell'ambiente e dal grado di civiltà e di benessere delle comunità locali residenti.

Il personale in forza all'Agenzia dovrà garantire l'attuazione di questa *vision*, condividendo la missione di realizzare sul territorio campano una destinazione turistica matura, in grado di offrire esperienze originali e autentiche ai suoi ospiti.

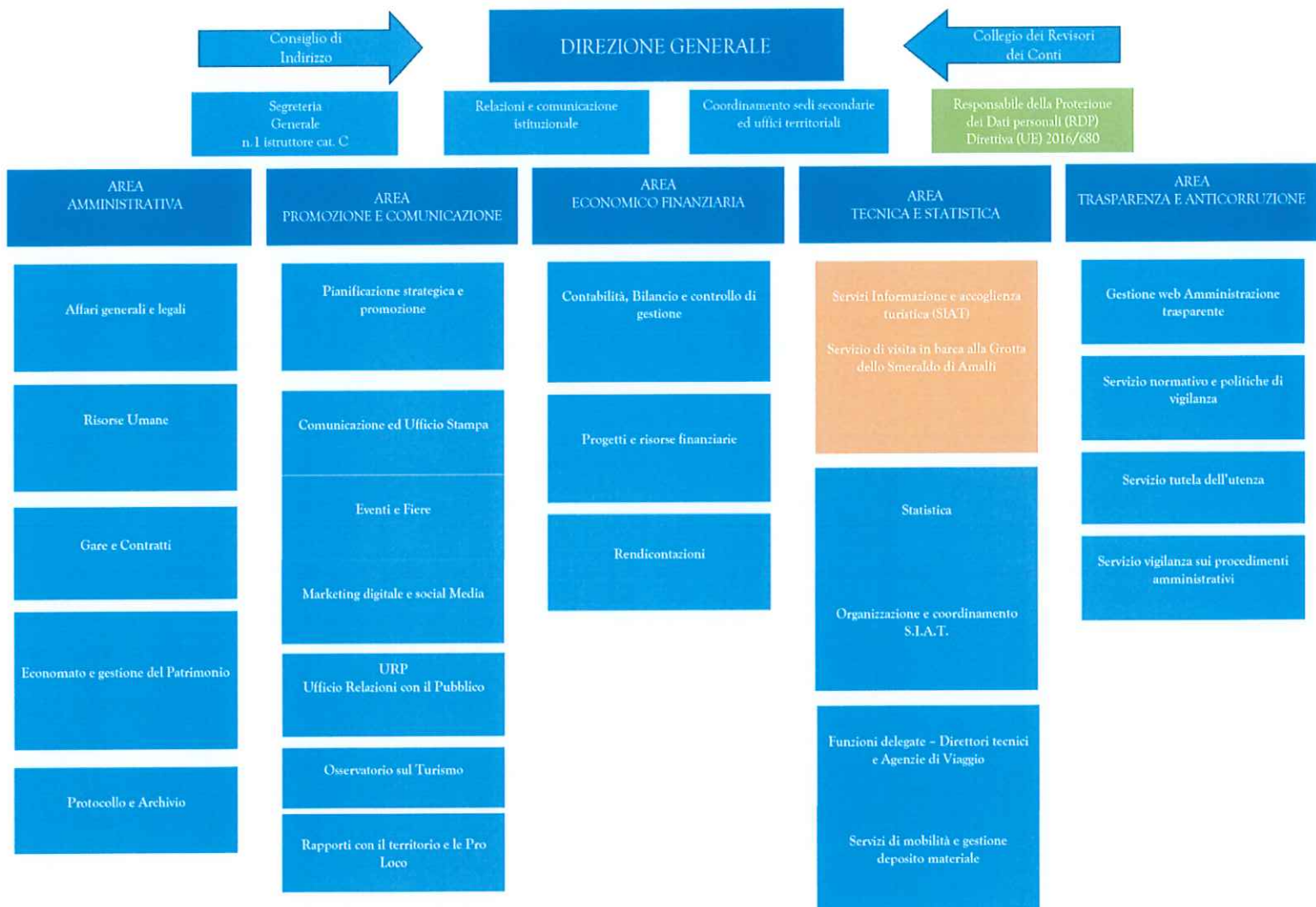
Il Direttore Generale dell'Agenzia, nominato con decreto del Presidente della Giunta Regionale della Campania n. 272 del 28/09/2017 e successivo contratto di conferimento dell'incarico del 21.12.2017, ha predisposto, ex art. 18, comma 3 lett. b), legge 8 agosto 2014 n.18 *es.m.i.*, il regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Agenzia, approvato dalla Giunta regionale con deliberazione n. 480 del 24/07/2018, pubblicata sul bollettino ufficiale della Regione Campania n.52 del 30 luglio 2018.

Il regolamento, in coerenza con i principi dettati dalla legge n. 241/1990 e *s.m.i.* e dal D.lgs. n. 30 marzo 2001, n. 165 e *s.m.i.*, ha delimitato e disciplinato il modello organizzativo interno che l'Agenzia ha inteso adottare in funzione delle attività di gestione e di attuazione dei programmi regionali e definito, inoltre, gli indirizzi generali per l'assegnazione delle risorse umane e strumentali e la ripartizione delle attività in aree ed in uffici organizzativi, dotati di autonomia operativa e funzionale.

### CARATTERISTICHE DISTINTIVE DELL'ORGANIZZAZIONE DELL'AGENZIA

In ragione della complessità e dell'ampiezza delle funzioni espletate, l'Agenzia è connotata da una articolazione organizzativa sia a livello centrale che territoriale, ove opera attraverso una "rete" di strutture adibite ad uffici periferici e a servizi di informazione e accoglienza turistica (SIAT). La macchina amministrativa così configurata consente di agire capillarmente, specie in quei settori di particolare impatto con l'utenza turistica e il mondo produttivo delle imprese della filiera ricettiva e dei servizi turistici di ogni genere.

Nella tabella che segue è riportato l'organigramma dell'Agenzia.




## REGOLAMENTO DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

### TITOLO I

#### ART. 1 - PRINCIPI GENERALI

1. La misurazione e la valutazione della *performance* organizzativa e individuale sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Agenzia, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento. L'Agenzia misura e valuta la *performance* con riferimento al suo complesso, alle unità organizzative in cui si articola e ai singoli dipendenti, secondo le modalità conformi a quanto disposto con il presente SMiVaP e con gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della Funzione Pubblica. L'Agenzia promuove il merito e il miglioramento della *performance* organizzativa e individuale, anche attraverso l'utilizzo di sistemi premianti selettivi, secondo logiche meritocratiche.
2. È vietata la distribuzione in maniera indifferenziata o sulla base di automatismi di incentivi e premi collegati alla *performance* in assenza delle verifiche e attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione adottati ai sensi del presente SMiVaP.
3. Il rispetto delle disposizioni del vigente Regolamento è condizione necessaria per l'erogazione di premi e componenti del trattamento retributivo legati alla *performance* e rileva ai fini del riconoscimento delle progressioni economiche, dell'attribuzione di incarichi di responsabilità al personale nonché del conferimento degli incarichi dirigenziali.

#### ART. 2 - ASSOLVIMENTO OBBLIGHI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA

L'assolvimento delle misure e degli obblighi in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione previsti dalla legge e dal piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza dovrà essere considerato nel processo di definizione degli obiettivi strategici, operativi e individuali delle strutture, dei dirigenti e del personale ed incide sulla valutazione della *performance* di questi ultimi.

### TITOLO II

#### ART. 3 - CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

1. Ai fini dell'attuazione dei principi generali di cui all'articolo 1, l'Agenzia sviluppa, in maniera coerente con i contenuti e con i cicli di programmazione e di bilancio, il ciclo di gestione della *performance*.
2. Il ciclo di gestione della *performance* dell'Agenzia si articola nelle seguenti fasi:
  - a) *definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei rispettivi indicatori, dei valori di risultato attesi, tenendo conto anche dei risultati conseguiti nell'anno precedente e, se disponibili, nel triennio precedente;*
  - b) *indicazione delle risorse funzionali al raggiungimento degli obiettivi;*
  - c) *monitoraggio in corso di esercizio e proposta di attivazione di eventuali interventi correttivi, almeno*

una volta all'anno, entro il 30 giugno;

- d) *misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale;*
- e) *rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo, al vertice dell'Agenzia, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi. La rendicontazione potrà essere differenziata, in relazione alle esigenze informative da soddisfare;*
- f) *utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito.*

3. Il presente SMiVaP definisce:

- a. *i criteri di misurazione e valutazione della performance organizzativa;*
- b. *i criteri di misurazione e valutazione della performance individuale;*
- c. *le modalità e i documenti per la rappresentazione della performance attesa;*
- d. *le modalità e i documenti per il monitoraggio della performance;*
- e. *le fasi, i tempi, le modalità e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance;*
- f. *le modalità applicative delle procedure di riesame relative all'applicazione del sistema di misurazione e valutazione della performance;*
- g. *le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione e di bilancio.*

4. L'assolvimento degli adempimenti in materia di ciclo di gestione della *performance* dovrà essere considerato nel processo di definizione degli obiettivi strategici, operativi e individuali delle strutture, dei dirigenti e del personale coinvolto ed incide sulla valutazione della *performance*.

#### ART. 4 - OBIETTIVI E INDICATORI

1. Gli obiettivi da individuare ai fini della misurazione e valutazione della *performance* dell'Agenzia dovranno essere:

- a. *rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'Agenzia;*
- b. *specifici e misurabili in termini concreti e chiari;*
- c. *tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;*
- d. *riferibili ad un arco temporale determinato;*
- e. *commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;*
- f. *confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;*
- g. *correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.*

2. Gli indicatori esprimono l'insieme di valori, informazioni e dati - omogenei e pertinenti rispetto al fenomeno da valutare - che consentono di misurare il grado di conseguimento degli obiettivi.

#### ART. 5 - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

1. La *performance* organizzativa contempla: la *performance* organizzativa dell'Agenzia, quella delle singole strutture organizzative e quella dei progetti-obiettivo.

2. La misurazione e la valutazione della *performance* organizzativa avviene attraverso obiettivi strategici, operativi e progetti-obiettivo misurati con un sistema di indicatori a rilevanza interna ed esterna, opportunamente ponderati.

3. La *performance* organizzativa dell'Agenzia rappresenta il grado di raggiungimento di tutti gli obiettivi strategici e dei progetti-obiettivo perseguiti nell'ambito della missione istituzionale

dell'Agenzia.

4. La *performance* organizzativa dei dirigenti di area rappresenta il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla medesima area; è calcolata come media ponderata del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla stessa.
5. La *performance* organizzativa dei progetti-obiettivo rappresenta il grado di raggiungimento degli indicatori definiti nel progetto stesso, calcolato come media del grado di raggiungimento consuntivato di ogni indicatore.

7

#### ART. 6 - PROGETTI - OBIETTIVO

1. Al verificarsi di condizioni di particolare rilievo per l'Agenzia, in sede di approvazione del piano della *performance* o nel corso del successivo monitoraggio, possono essere individuati progetti-obiettivo destinati al miglioramento dei servizi attraverso il concreto, diretto, prevalente apporto del personale cui assegnare attività aggiuntive.
2. I progetti-obiettivo sono approvati dal Direttore Generale sentiti i dirigenti delle aree a cui afferiscono i progetti.
3. Nel rispetto delle vigenti disposizioni contrattuali, il progetto-obiettivo deve identificare gli ambiti di intervento specificando, in conformità ai compiti istituzionali dell'Agenzia:
  - i bisogni individuati cui il progetto è destinato in termini di miglioramento e i servizi su cui si vuole intervenire;
  - i concreti risultati cui è finalizzato il progetto e in particolare i miglioramenti attesi e i servizi aggiuntivi previsti;
  - i tempi e le modalità di realizzazione dei risultati;
  - le modalità di oggettiva verifica dei risultati attesi;
  - il soggetto responsabile della gestione, monitoraggio e consuntivazione del progetto obiettivo;
  - la individuazione delle risorse premiali e, in caso di raggiungimento degli obiettivi, la modalità di ripartizione delle stesse nel rispetto delle vigenti disposizioni contrattuali;
  - il gruppo di lavoro, i compiti e le responsabilità di ciascun dipendente.
4. Il soggetto responsabile del progetto-obiettivo predispone le schede di progetto ai fini dell'inserimento nel piano della *performance*.
5. Il Direttore Generale, entro 15 giorni dall'approvazione del piano della *performance*, procede all'assegnazione di obiettivi di *performance* organizzativa collegati al progetto-obiettivo ai dipendenti a tale scopo individuati.

#### ART. 7 - AMBITI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA

1. Al fine della misurazione e valutazione della *performance* organizzativa potranno considerarsi i seguenti elementi:
  - l'attuazione di politiche e il conseguimento di obiettivi collegati ai bisogni e alle esigenze dell'utenza turistica, degli imprenditori della filiera ricettiva e dei cittadini;
  - la misurazione dell'effettivo grado di attuazione di piani e programmi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;



- la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
  - la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione dei conseguenti piani e programmi;
  - lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
  - l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
  - la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
2. Gli elementi di cui al comma 1 saranno considerati ai fini della misurazione della *performance* organizzativa in relazione alla graduale messa a regime dei sistemi di controllo interni (controllo strategico e controllo di gestione) e degli strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti (turisti, imprenditori, soggetti interessati, utenti e destinatari dei servizi), con i relativi sistemi informativi.

#### ART. 8 - PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI DIRIGENTI

1. La misurazione e valutazione della *performance*, con riferimento ai dirigenti, è collegata:
- alla *performance* organizzativa dell'Agenzia per i dirigenti delle Aree; il risultato della *performance* organizzativa dell'Area di diretta responsabilità avrà un peso prevalente nella valutazione complessiva di ciascun dirigente;
  - al raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
  - alle competenze e comportamenti professionali ed organizzativi dimostrati, con particolare riferimento alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, attuata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Per quanto concerne la tipologia degli obiettivi individuali da assegnare al dirigente:

- un obiettivo dovrà essere obbligatoriamente riferito all'assolvimento degli obblighi e delle misure in tema di prevenzione della corruzione e della trasparenza, anche con riferimento alla previsione di strumenti di semplificazione e/o di organizzazione interna del lavoro ai fini dell'espletamento delle attività in questione;
- per i dirigenti responsabili di progetti-obiettivo dovrà essere obbligatorio conseguire i risultati previsti nei progetti.

Gli ulteriori obiettivi individuali eventualmente da assegnare dovranno essere preferibilmente riferiti ai seguenti ambiti:

- promozione di programmi volti a qualificare il ruolo dell'Agenzia.
  - iniziative/progetti per la rilevazione della *customer satisfaction* sulle attività e sui servizi erogati;
2. La definizione e pesatura dei fattori valutativi di cui al precedente comma 1, sono articolate nella scheda di cui all'Allegato "Modalità operative".
3. Nella valutazione di *performance* individuale non sono considerati i periodi di congedo di maternità, di paternità e parentale.
4. La *performance* individuale dei dirigenti, cui sono conferiti incarichi dirigenziali ad *interim*, è collegata alla durata dell'incarico.
5. Il premio di risultato per gli incarichi di cui al comma 4 è corrisposto nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

#### ART. 9 - PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL PERSONALE NON DIRIGENTE

1. La misurazione e valutazione della *performance* del personale non dirigente, è collegata:
- alla *performance* organizzativa della struttura di appartenenza come consuntivata nella relazione sulla *Performance*;
  - al raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
  - alle competenze e comportamenti professionali ed organizzativi dimostrati.
- In relazione alla tipologia di obiettivi individuali da assegnare ai dipendenti di categoria D, devono essere previsti obiettivi obbligatori connessi:
- all'assolvimento degli obblighi in tema di prevenzione della corruzione e trasparenza;
  - per i dipendenti di categoria D di cui al successivo art. 10, alla partecipazione attiva al ciclo della *performance*.
2. La definizione e pesatura dei fattori valutativi di cui al precedente comma 1, sono articolate nella scheda di cui all'Allegato "Modalità operative".
3. Nella valutazione di *performance* individuale non sono considerati i periodi di congedo di maternità, di paternità e parentale ad esclusione del periodo di astensione obbligatoria.

#### ART. 10 - ORGANIZZAZIONE

Al fine dell'attuazione del ciclo della *performance*, il Direttore Generale individua, per ogni area, tra i dipendenti di categoria D, almeno un *controller* con compiti di supporto operativo e di monitoraggio della *performance* ovvero la raccolta, verifica e trasferimento dei dati e dei documenti previsti nella fase del ciclo.

#### ART. 11 - IL PIANO DELLA PERFORMANCE

1. Entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, il Direttore generale dell'Agenzia emana gli indirizzi strategici e individua le aree che concorrono a ciascun indirizzo.
2. Entro il 31 gennaio di ogni anno, il Direttore Generale approva un documento programmatico relativo al triennio successivo, denominato piano della *Performance* che declina gli indirizzi strategici in obiettivi strategici ed operativi.
3. In coerenza con il piano della *Performance* sono assegnati annualmente dal Direttore Generale gli obiettivi ai dirigenti ed al personale non dirigente.

#### ART. 12 - INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI CONTENUTI NEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Il Direttore generale articola gli obiettivi strategici e quelli operativi in coerenza con gli indirizzi di programmazione delle attività istituzionali dell'Agenzia.

#### ART. 13 - ITER PER IL MONITORAGGIO DELLA PERFORMANCE

Ciascun dirigente di area monitora in corso di esercizio, almeno una volta all'anno, entro il 30 giugno, lo stato di avanzamento e di attuazione degli obiettivi ed informa il Direttore Generale sull'andamento.

#### ART. 14 - LA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

1. Il Direttore generale approva, entro il 30 aprile, un documento, riferito alla precedente annualità, denominato relazione sulla *Performance*.

La relazione sulla *performance* fornisce:

- a. *un indice sintetico del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici;*
- b. *un indice sintetico del grado di raggiungimento degli obiettivi operativi;*
- c. *per ogni progetto-obiettivo, un indice sintetico del grado di raggiungimento degli indicatori associati;*

2. Ai fini della stesura della relazione, entro il 31 marzo ogni area deve fornire i dati consuntivi degli obiettivi strategici ed operativi di pertinenza, corredati da relazione esplicativa dei dati forniti.

#### ART. 15 - COMPITI E FUNZIONI DEL DIRETTORE GENERALE DELL'AGENZIA

Competono al Direttore generale dell'Agenzia:

- a) *l'adozione e l'aggiornamento del SMiVaP;*
- b) *la predisposizione e l'adozione del piano della performance*
- c) *l'assegnazione degli obiettivi individuali ai dirigenti di Aree e, sentiti gli stessi, l'assegnazione degli obiettivi al personale non dirigente;*
- d) *l'approvazione dei progetti-obiettivo.*

#### ART. 16 - COMPITI E FUNZIONI DELL'ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE (O.I.V.)

L'OIV svolge i seguenti compiti e funzioni:

- a) *monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, formulando proposte e raccomandazioni al Direttore Generale dell'Agenzia;*
- b) *propone al Direttore Generale, sulla base del sistema di misurazione e valutazione della performance, la valutazione annuale dei dirigenti e l'attribuzione ad essi della retribuzione di risultato;*
- c) *valida la Relazione sulla performance, adottata dal Direttore Generale, di cui all'articolo 10 del D.Lgs.27 ottobre 2009, n. 150e s.m.i., a condizione che la stessa sia redatta in forma sintetica, chiara e di immediata comprensione agli altri utenti finali e ne assicura la visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione;*
- d) *garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione con particolare riferimento alla significativa differenziazione dei giudizi nonché dell'utilizzo dei premi, secondo quanto previsto dai contratti collettivi nazionali, dai contratti integrativi, dai regolamenti interni all'Agenzia, nel rispetto del principio di valorizzazione del merito e della professionalità;*
- e) *è responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dal Dipartimento della funzione pubblica sulla base del decreto adottato ai sensi dell'articolo 19, comma 10, del decreto legge n. 90 del 2014;*
- f) *promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità;*
- g) *verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità;*
- h) *esprime eventuali pareri richiesti dal Direttore Generale sulle tematiche della gestione del personale, dei controlli interni, della trasparenza e della legalità.*

## ART. 17 - FASI DELLA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* INDIVIDUALE

1. Le fasi del sistema di misurazione e valutazione della *performance* individuale sono le seguenti:

a. assegnazione degli obiettivi

In questa fase al valutato sono formalmente attribuiti gli obiettivi con l'utilizzo delle apposite schede. La scheda di assegnazione degli obiettivi è controfirmata per presa visione dal valutato;

b. consuntivazione dei risultati

Questa fase consiste nella raccolta degli elementi per la valutazione consuntiva. I valutandi predispongono e forniscono al valutatore apposita dettagliata relazione, nella quale indicano, per ciascuno dei fattori valutativi previsti, ogni elemento utile ai fini della valutazione, allegando la documentazione a supporto;

c. valutazione finale dei dipendenti

Il valutatore, raccolti gli elementi di valutazione e la misurazione della *performance* organizzativa, risultante dalla relazione sulla *performance*, compila la scheda di valutazione. Il valutatore effettua un colloquio nel corso del quale presenta la scheda compilata e raccoglie le eventuali osservazioni del valutando. Il valutatore provvede alla stesura finale della scheda di valutazione che viene controfirmata per presa visione dal valutando.

## ART. 18 - SCHEDE DI VALUTAZIONE

1. Lo strumento di valutazione è costituito dalla scheda di valutazione. La scheda contiene i seguenti elementi:

a. per ogni fattore di valutazione ed eventuali elementi di dettaglio, un risultato in relazione al peso del fattore;

b. la totalizzazione espressa in centesimi della valutazione complessiva;

c. la firma del valutatore e quella del valutato, quest'ultima per presa visione;

d. la data in cui la scheda stessa è presentata al valutato.

2. Il *format* delle schede di valutazione, differenti in virtù delle diverse tipologie di dirigenti e personale, sono contenuti nell'Allegato "Modalità operative".

## ART. 19 - TEMPI DELLA MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* INDIVIDUALE

1. Le fasi di cui all'art. 17 sono attuate entro le seguenti date:

a. assegnazione degli obiettivi

entro il 31 gennaio il Direttore Generale assegna gli obiettivi individuali ai dirigenti e, sentiti gli stessi, al personale non dirigente incardinato nelle aree;

b. consuntivazione dei risultati

entro il 28 febbraio si completa la consuntivazione dei risultati;

c. valutazione finale

entro 15 marzo si conclude la fase finale dandone comunicazione ai dipendenti.

## TITOLO III

### ART. 20 - CRITERI DI VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE*

1. Il grado di raggiungimento degli obiettivi si valuta nel seguente modo:

- a) fino al 50 % l'obiettivo si considera non raggiunto;
  - b) oltre il 50 % e fino all'80 % l'obiettivo è stato parzialmente raggiunto;
  - c) oltre l'80% e fino all'100 % l'obiettivo è stato raggiunto pienamente.
2. Ai fini della valutazione, il peso ponderale degli obiettivi assegnati deve, in ogni caso, consentire il raggiungimento teorico del punteggio massimo attribuito.
  3. Nel caso in cui un obiettivo non sia raggiunto, lo stesso non sarà considerato valutabile e, di conseguenza, la valutazione sarà effettuata sugli altri obiettivi, rimodulandone in proporzione il peso.
  4. Il trattamento economico accessorio collegato alle performance organizzativa ed individuale ovvero l'indennità di risultato per i dirigenti, i titolari di posizione organizzativa e la produttività per il personale del comparto, viene erogato solo a seguito dell'attività di valutazione della *performance* secondo quanto previsto dal presente regolamento ed in ogni caso, non potrà superare il tetto massimo della indennità di risultato né scendere al di sotto di quello minimo previsti dalla contrattazione collettiva.

#### ART. 21 - APPLICAZIONE

1. Il sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance*, disciplinato ai Titoli I e II, si applica ai dirigenti ed al personale di ruolo in servizio presso l'Agenzia, altresì al personale di ruolo che presta servizio presso l'Agenzia in posizione di distacco e/o di comando le cui competenze accessorie sono a carico della stessa.

### SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE DEI DIRIGENTI

#### ART. 22 - VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

1. La valutazione della performance individuale dei dirigenti si realizza secondo due dimensioni base:
  - a) *Performance* organizzativa dell'Area di diretta responsabilità e grado di raggiungimento di eventuali obiettivi individuali;
  - b) qualità dell'apporto individuale espresso dal dirigente attraverso competenze e comportamenti organizzativi e manageriali, anche in relazione alla capacità di valutazione differenziata dei propri collaboratori tenuto conto delle diverse performance degli stessi;
 secondo il seguente schema:

COMPONENTE	Punteggio massimo
<i>Performance</i> organizzativa della struttura di diretta responsabilità e grado di raggiungimento di eventuali obiettivi individuali.	60
Qualità dell'apporto individuale espresso dal dirigente attraverso competenze e comportamenti organizzativi e manageriali, anche in relazione alla capacità di valutazione differenziata dei propri collaboratori tenuto conto delle diverse <i>performance</i> degli stessi.	40
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

2. Nell'allegato "A" al presente regolamento vengono indicate le modalità di valutazione per ognuno dei fattori indicati.

Nella valutazione della performance si tiene conto sia delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate al singolo dirigente per il conseguimento degli obiettivi di gestione che degli eventuali scostamenti dall'obiettivo a causa di fattori non riconducibili alla responsabilità del dirigente.

La valutazione della performance deve, altresì, prendere in considerazione gli eventuali incarichi multipli di responsabilità e di direzione attribuiti al dirigente.

Gli esiti della valutazione sono trasmessi dal Direttore Generale ai dirigenti valutati.

#### ART. 23 - RETRIBUZIONE DI RISULTATO DEI DIRIGENTI

1. La retribuzione di risultato, nei limiti del fondo a ciò destinato in sede di contrattazione collettiva decentrata, viene attribuita, con decreto del Direttore Generale, a ciascun dirigente all'esito della valutazione della *performance* operata.

2. La metodologia di calcolo della retribuzione di risultato è definita in sede di contrattazione decentrata integrativa.

3. In ipotesi di copertura di una posizione dirigenziale in corso d'anno, il dirigente interessato prosegue l'azione per il raggiungimento degli obiettivi, relativi all'anno in corso, sussistenti al momento del conferimento dell'incarico. In tale caso la valutazione viene effettuata con le modalità previste per gli obiettivi assegnati ad inizio d'anno tenendo in debito conto le fasi che si sono già concluse al momento del conferimento dell'incarico.

#### SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEL PERSONALE NON DIRIGENZIALE

##### ART. 24 - CRITERI DI VALUTAZIONE

1. Il Direttore Generale, sentito il dirigente dell'area di riferimento, valuta la *performance* del personale non dirigenziale, titolare di Posizione Organizzativa (PO), in base:

- a) *al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;*
- b) *alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.*

2. Il Direttore Generale, di intesa con il dirigente dell'area di riferimento, valuta la *performance* del restante personale non dirigenziale in base:

- a) *alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.*

3. Negli allegati "B" e "C" vengono indicate le modalità di valutazione della *performance*, rispettivamente:

- del personale non dirigente titolare di posizione organizzativa;
- del restante personale.

#### ART. 25 - ATTRIBUZIONE DELLA RETRIBUZIONE DI RISULTATO E DEI COMPENSI PER PRODUTTIVITÀ

L'erogazione della retribuzione di risultato per il personale non dirigente titolare di posizione organizzativa (PO) avviene all'esito della valutazione della performance operata ai sensi del precedente articolo.



L'erogazione dei compensi per produttività o di altri compensi collegati alla *performance* individuale del restante personale non dirigente, secondo quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale e decentrata, avviene all'esito della valutazione della performance operata ai sensi del precedente articolo.

## SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA

### ART. 26 - MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA

1. La *performance* organizzativa si misura attraverso il reale ed effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Agenzia relativi alle attività istituzionali e alla realizzazione dei progetti che la Regione affida alla stessa quale ente strumentale.

In questa prospettiva, rilevano gli aspetti di:

- a) salute finanziaria, riconducibili alle tradizionali analisi di bilancio;
- b) salute organizzativa, collegati alla qualità del capitale umano, alla dimensione sociale e relazionale, alla innovazione e al miglioramento continuo dell'organizzazione.

2. Per ognuna delle due dimensioni, nel piano della performance vengono definiti gli indicatori sintetici relativi al livello complessivo di raggiungimento degli obiettivi individuati, definendone le dimensioni qualificanti.

3. Per ogni obiettivo viene riportato lo stato di attuazione sia in fase di monitoraggio che in fase consuntiva.

### ART. 27 - RELAZIONE SULLA *PERFORMANCE*

1. La relazione sulla *performance*, predisposta dal Direttore Generale, evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

2. La relazione sulla *performance* è approvata con decreto del Direttore Generale, previa validazione dell'O.I.V.

## TITOLO IV

### ART. 28 - GLI STRUMENTI DI VALORIZZAZIONE DEL MERITO E DELLA PROFESSIONALITÀ

1. Gli strumenti per premiare il merito e la professionalità sono:

- a) le progressioni economiche;
- b) le progressioni di carriera;
- c) l'attribuzione di incarichi e responsabilità;
- d) l'accesso a percorsi di alta formazione e di crescita professionale.

### ART. 29 - ACCESSO AI PERCORSI DI ALTA FORMAZIONE E DI CRESCITA PROFESSIONALE

L'Agenzia riconosce e valorizza i contributi individuali e le professionalità sviluppate dai dipendenti e a tali fini:

- 1 promuove l'accesso privilegiato dei dipendenti a percorsi di alta formazione in primarie

- istituzioni educative nazionali e internazionali;
- 2 favorisce la crescita professionale e l'ulteriore sviluppo di competenze dei dipendenti, anche attraverso periodi di lavoro presso primarie istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali.

Gli incentivi sono riconosciuti nei limiti delle risorse disponibili.

### ART. 30 - FINALITÀ DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

La procedura di conciliazione è finalizzata a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della *performance* individuale e a prevenire l'eventuale contenzioso in sede giurisdizionale.

La procedura di conciliazione si ispira ai principi di celerità, efficacia, efficienza ed economicità. L'attivazione della procedura di conciliazione da parte dei dirigenti e del personale non dirigente non preclude le forme di tutela giurisdizionale previste dall'ordinamento.

### ART. 31 - ATTIVAZIONE DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

1. La procedura di conciliazione può essere attivata ogniqualvolta il dirigente, il funzionario titolare di posizione organizzativa e il dipendente lamentino una lesione della propria sfera giuridico - soggettiva derivante dalla violazione del sistema di valutazione e misurazione della performance disciplinato dal presente regolamento.
2. La procedura è avviata con istanza dell'interessato entro e non oltre 10 giorni dalla notifica o dalla ricezione della scheda di valutazione, a pena di decadenza.
3. Nell'istanza, che va indirizzata:
  - a) all'OIV per le procedure attivate dai dirigenti;
  - b) al Direttore Generale dell'Agenzia per le procedure attivate dal personale non dirigente debbono essere indicati:
    - nome, cognome e recapito presso cui si intende ricevere eventuali comunicazioni; categoria e settore di assegnazione;
    - nome cognome del soggetto valutatore nel caso in cui sia contestata la valutazione di pertinenza;
    - fotocopia del documento di identità in corso di validità;
    - sintetica e chiara esposizione delle ragioni sottese alla presentazione dell'istanza;
    - eventuale designazione di un procuratore ovvero di un rappresentante dell'associazione sindacale, cui il dipendente aderisce o conferisce mandato, che presta assistenza.
4. Alla predetta istanza devono essere allegati la scheda di valutazione ed ogni atto o documento ritenuto utile ai fini della decisione.
5. Il soggetto competente ai sensi del precedente comma 3, ricevuta l'istanza, svolge l'attività istruttoria, avvalendosi della struttura a supporto e convoca in audizione l'istante, nel caso questi ne abbia fatto richiesta nell'istanza o la sua audizione sia comunque ritenuta utile dal soggetto competente. In caso di audizione, l'istante ha diritto di farsi assistere dal soggetto di cui al precedente comma 3 lett. b) ultimo capoverso.
6. Il soggetto competente ai sensi del precedente comma 3 conclude il procedimento entro 20 giorni dalla ricezione dell'istanza, mediante l'adozione di una motivata decisione di rigetto ovvero, qualora ritenga fondata l'istanza, di decisione di riforma o di revisione della valutazione effettuata dall'organo competente.



#### ART. 32 - TRASPARENZA

Il sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale, il sistema premiante ed ogni altra informazione concernente il ciclo di gestione della performance sono pubblicati sul sito istituzionale dell'ente in apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente".

16

#### ART. 33 - NORME FINALI

Sono fatte salve le disposizioni del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi. Per quanto non previsto dal presente Regolamento, si rinvia alle disposizioni della normativa vigente statale, regionale, allo Statuto e ai Regolamenti vigenti adottati dell'Agenzia.