

PIANO DELLA PERFORMANCE PROGETTO ANNUALE PREMIO PRODUTTIVITA'

SERVIZI AMBIENTALI

A) Riorganizzazione interna e inserimento nuovo personale tecnico e di controllo.

Per motivi diversi, nel corso del 2015, si è resa necessaria una riorganizzazione interna all'ufficio Servizi Ambientali e al servizio parcometri e righe blu.

Tutto il personale in questa fase delicata collabora per il mantenimento delle performance aziendali dando continuità ai servizi per il Comune di Fidenza ma non solo: tutti si impegnano a mantenere alti gli standard di risposta all'utenza e all'Amministrazione comunale committente.

B) Comunicazione alla cittadinanza nuovo calendario delle raccolte e nuove tipologie di plastica riciclabili.

Nel corso del 2015, precisamente a partire dal 4 maggio, i cittadini sono chiamati a modificare alcune abitudini consolidate da diversi anni. In particolare si modifica il calendario delle raccolte invertendo i giorni di esposizione tra vetro plastica lattine e indifferenziato. Da maggio quindi ci sono due raccolte del vetro plastica lattine (lunedì e giovedì) e una sola dell'indifferenziato (martedì).

Le tipologie di plastiche riciclabili da parte del COREPLA sono aumentate per cui la vera sfida è quella di far comprendere alla cittadinanza le motivazioni di questa modifica del calendario delle raccolte, aiutandoli quindi ad aumentare naturalmente le percentuali di raccolta differenziata da portare a riciclo.

Il progetto di comunicazione alla cittadinanza prevede quindi gazebo presso il mercato cittadino e la piazza centrale di Fidenza, serate informative dedicate, oltre al corretto utilizzo dei mezzi di stampa e di informativa web e social.

L'accettazione di questa modifica e una corretta informazione alla cittadinanza passa inoltre tramite il numero dedicato alle lamentele, con le risposte alla mail dedicata e con la comunicazione verbale e tramite volantinaggio nei sopralluoghi presso i quartieri cittadini.

L'ufficio si pone inoltre in modo propositivo e organizzativo trovando le migliori soluzioni al minor costo per tutte le problematiche segnalate oltre alle esigenze particolari per la raccolta e il conferimento di rifiuti indifferenziati (es. pannolini per neonati etc.).

I dipendenti SDM dei Servizi Ambientali operano al fine di realizzare il progetto coordinando inoltre la ditta nella fase iniziale e svolgendo il ruolo di controllo e di informativa per le utenze.

INDICATORI

A) Mantenimento delle performance di erogazione servizi sportello Servizi Ambientali.

(Il numero di relazioni di servizio dipende dall'utenza e dalla qualità di erogazione del Servizio dell'ATI Oppimitti, quindi il numero complessivo di relazioni risulta indicativo non per le performances del personale SDM, ma per valutare che il carico di lavoro è rimasto costante. Il numero di relazioni chiuse in ritardo imputabile all'Ufficio Servizi ambientali è invece un indice di performance):

Tempistica chiusura relazioni di servizio anno 2015:

n. relazioni chiuse entro una settimana _____ % (> 90%)

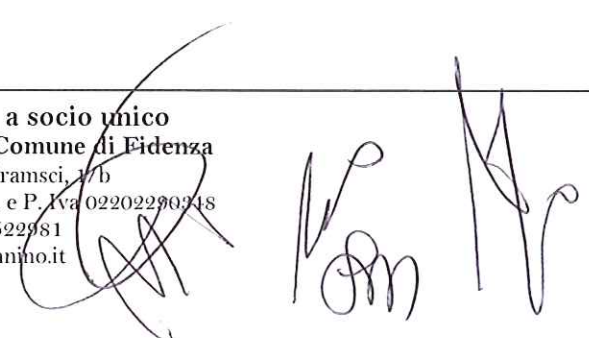
n. relazioni chiuse in ritardo oltre una settimana per l'esecuzione di diversi sopralluoghi (quindi monitoraggio prolungato della situazione). Descrizioni delle motivazioni del ritardo _____ % (< 10%)

n. _ relazioni chiuse oltre una settimana per ritardo imputabile all'Ufficio Servizi Ambientali, valutando comunque le motivazioni del ritardo: _____ % (<10%)

Numero consegne attrezzature.

Si eseguirà un raffronto con l'anno precedente estraendo i dati dal software dei servizi ambientali al fine di fornire all'organo di valutazione il raffronto rispetto agli anni precedenti:

Descrizione attività	2015	2014
Kit sacchi		
Bidoni carrellati		
Compostiere		
Decremento lamentele aree verdi		



Gestione del servizio parcometri e righe blu.

Continuità nell'erogazione del servizio tramite parcometri, quindi tempestività nel risolvere rotture (sostituzione pezzi non più funzionanti) o fermi macchina ordinari (mancanza carta, svuotamenti regolari, carica batterie etc.).

Tempistiche massime di fermo per parcometro:

N. per manutenzione ordinaria entro 24 ore _____ (>85%)

N. per rotture entro 48 _____ (< 10%)

N. per problematiche straordinarie si rimanda alla risoluzione da parte della ditta assistente Parkeon _____ (< 5%)

Tempo di riverifica nel caso di mancate quadrature contabili (<6 ore annue)

B) Comunicazione alla cittadinanza.

Le comunicazioni alla cittadinanza verranno promulgate mediante strategie diversificate richieste dal Comune di Fidenza:

Descrizione attività	Richieste dal Comune di Fidenza	Realizzati da Sdm
Banchetti informativi al mercato		
Volantinaggio porta a porta		
Serate informative		

Dati conferimento rifiuti

Il lavoro dell'Ufficio Servizi Ambientali aiuta nel mantenimento o miglioramento delle percentuali di raccolta differenziata e della limitazione delle quantità di rifiuto indifferenziato a smaltimento. I dati riepilogativi verranno estratti dal software e confrontati con i valori dell'anno precedente:

Descrizione attività	anno 2015	anno 2014
Percentuale raccolta differenziata		
Quantità di rifiuto indifferenziato a smaltimento		

**FRONT OFFICE VIA
GRAMSCI**

Con l'inserimento di una nuova figura verrà valutata la presa in carico, oltre alle mansioni per le quali è stata assunta, delle seguenti attività:

- A) Recupero dichiarazioni di conformità DM. 37/08 riferite agli anni 2010-2015 per l'archivio aziendale settore gas;**
- B) start up programma per la gestione del work flow aziendale;**
- C) sistemazione archivio aziendale in riferimento alla documentazione tecnica riferita agli anni 2014 e 2015.**

INDICATORI

A) Percentuale acquisizione dei documenti (nr. di)
_____ % (> 90%)

B) Procedimento concluso e consolidato

☐ SI ☐ NO

C) Consegna archivio ai responsabili di settore

☐ SI ☐ NO

SETTORE GAS

A) Obiettivi di mantenimento dei livelli di qualità.

Tutto il personale del settore gas sarà chiamato indicativamente al mantenimento dei livelli di qualità ottenuti negli anni precedenti e comunque al rispetto degli indicatori specifici di qualità commerciale previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico Integrato (AEEGSI) nella tabella E di cui all'art.56.1 e dalla tabella F di cui all'art.56.2 del TUDG (Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019), nonché al rispetto dei livelli generali di cui alle tabelle G e H di cui all'art. 57.1, di seguito riportati:

Tabella E – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Per tipologia di cliente secondo art.14, comma 14.1 TIVG
Tabella F- Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici	Livello specifico

Tipologia di dati tecnici richiesti	
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

Tabella G - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 42	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari di cui all'Articolo 50	95%

Tabella H - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 52	90%

INDICATORI

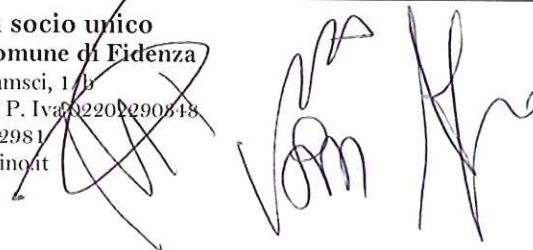
Gli indicatori corrispondono ai livelli specifici e generali indicati nelle tabelle soprariportate. Per la rilevazione e il controllo dei parametri verranno analizzati gli stessi report utilizzati ai fini della compilazione delle maschere previste da AEEGSI nelle indagini annuali.

B) Obiettivi di mantenimento della sicurezza e continuità del servizio.

Il personale operativo e l'ufficio tecnico sarà inoltre chiamato al mantenimento dei livelli specifici e al rispetto delle prescrizioni previste dall'AEEGSI in tema di attività afferenti la sicurezza e continuità del servizio, quali pronto intervento, misure del grado di odorizzazione del gas, ispezioni della rete, tempi di messa in sicurezza degli impianti, interruzioni e obblighi di continuità del servizio distribuzione. Tali attività interesseranno sia il settore operativo sia il settore tecnico, tenuto alla registrazione e rendicontazione puntuale dei suddetti dati all'interno dei sistemi gestionali in uso, secondo i campi obbligatori previsti dall'AEEGSI.

INDICATORI

Per la rilevazione e il controllo dei parametri verranno analizzati gli stessi report utilizzati ai fini della compilazione delle maschere previste da AEEGSI nelle indagini annuali, salvo i casi di interruzione non riconducibili a responsabilità della gestione nei quali saranno presi in valutazione solo il rispetto dei tempi di intervento.



Più specificatamente i dati indicativi delle attività svolte dovranno essere conformi ai campi di cui alle tabelle M,N,O e P - Parte I, sezione IV del TUDG - e gli indicatori dovranno corrispondere ai livelli specifici di cui all'articolo 3 e successivi - Parte I, sezione II del TUDG.

C) Obiettivi di mantenimento dei livelli di qualità amministrativa.

Il personale di back office sarà chiamato al mantenimento dei livelli di qualità amministrativa degli anni precedenti e al rispetto delle prescrizioni e tempistiche previste dall'AEEGSI in tema di:

- fatturazione agli utenti del vettoriamiento;
- accesso alle reti e switch;
- bilanciamento;
- trasmissione dati relativi al mercato congruo;
- costruzione filiera clienti gas;
- rilievo misure.

INDICATORI

Gli indicatori corrispondono ai livelli specifici indicati da AEEGSI nei seguenti documenti e delibere: per la fatturazione agli utenti del vettoriamiento si fa riferimento al **codice di rete**, per l'accesso alle reti e switch alla **delibera 138/04**, per il bilanciamento, il mercato congruo e la filiera clienti alla **delibera 229/12**, per il rilievo delle misure alla **delibera 145/10 e 117/15**.

D) Obiettivi di miglioramento della rete di distribuzione gas metano.

Il personale operativo e l'ufficio tecnico sarà inoltre chiamato ad attuare una prima fase di miglioramento della rete gas metano per mezzo di:

- avvio delle attività di adeguamento cabine RE.MI. con impianti di odorizzazione ad iniezione con telecontrollo;
- installazione correttori integrati come da disposizione AEEGSI;
- riposizionamento correttori non integrati in box con problemi d'ingombro.

INDICATORI

Completamento operazioni di miglioramento ed adeguamento degli impianti.

E) Obiettivi per la gestione e conduzione delle attività afferenti nuovi adempimenti normativi introdotti dall'AEEGSI.

Il personale addetto al back office sarà inoltre chiamato a gestire e condurre i nuovi procedimenti di seguito elencati:

- Applicazione del testo sulla morosità (delibera AEEGSI ARG/Gas 99/2011), in particolare gestione informatica degli adempimenti in tema di FUI e DEFAULT;
- Accreditamento e gestione nuovo applicativo dello Sportello Unico del Consumatore afferente reclami e richiesta di informazioni da parte degli utenti finali;
- Recepimento ed adeguamento operativo in merito alle nuove disposizioni di cui all'art.16 dell'Allegato A alla Delibera AEEGSI 229/2011 in tema di sessione di aggiustamento dei dati di bilanciamento;
- Recepimento ed adeguamento operativo alle disposizioni di cui alla Delibera AEEGSI 605/2014 con la quale l'Autorità ha disposto, con decorrenza 1 luglio 2015, l'obbligo di partecipazione per le aziende distributrici gas al tentativo di conciliazione on line nel caso in cui un cliente finale attivi tale servizio.
- Pratiche di arruolamento con la CCIA di Parma (Telemaco).

INDICATORI

I nuovi processi dovranno essere recepiti e standardizzati in procedure informatiche. Verranno prodotte stampe esemplificative delle comunicazioni (pec) effettuate ai soggetti destinatari degli adempimenti, oppure copie dell'avvenuta conclusione dei processi telematici.

F) Start-up del nuovo software applicativo Digas 2013.

Il personale addetto al back office dell'ufficio gas sarà chiamato a gestire lo start-up e l'aggiornamento del nuovo software applicativo Digas 2013 in riferimento alle procedure di routine già consolidate, quali attività di rilievo letture, switch, SNC, vettoriamento, bilanciamento, costruzione filiera, fatturazione servizi accessori, elaborazione dati di mercato congruo.

INDICATORI

La padronanza nell'utilizzo dell'applicativo verrà valutata considerando le ore di formazione effettuate dal personale incaricato della procedura, in seguito alle quali ogni addetto dovrà essere in grado di gestire i rami dedicati del software.

**UFFICIO
PERSONALE**

L'ufficio personale, in un'ottica di consolidamento delle procedure aziendali interne, sarà chiamato ad espletare quanto segue:

A) Organizzazione e monitoraggio della sperimentazione della banca ore.

INDICATORI

Procedimento concluso e consolidato entro l'anno 2015:

☐ SI

☐ NO

B) Monitoraggio ed abbassamento monte ferie dei dipendenti.

INDICATORI

Al termine dell'anno 2015 il monte ferie di ogni dipendente verrà estratto mediante apposita reportistica e confrontato con l'anno precedente.

C) Controllo mensile buste paga con caricamento sulla intranet aziendale e distribuzione dei buoi pasto.

INDICATORI

Verranno considerati quali indicatori le percentuali di errori commessi durante l'elaborazione dei cedolini (% rifacimento cedolini) e le eventuali lamentele riportate dai dipendenti.

AMMINISTRAZIONE

L'amministrazione sarà chiamata alla creazione e gestione di un sistema di budgetizzazione aziendale settoriale che possa permettere la programmazione e/o l'ottimizzazione delle risorse economiche necessarie alla realizzazione dei programmi annuali di gestione e/o sviluppo.

Con tale finalità l'ufficio mediante un'attività di studio, presentazione e coordinamento delle riunioni con le figure coinvolte (Resp. Settore) sarà chiamato nel triennio di validità del piano ad attivare per step un sistema di budget aziendale.

INDICATORI

Gli indicatori corrispondono alla realizzazione dei seguenti step:

- 1° anno: realizzazione di un budget economico per settore, basato su dato storico precedente;
- 2° anno: realizzazione di un budget economico previsionale alimentato dalle previsioni dei singoli settori e impostazione di un budget finanziario
- 3° anno: budgettizzazione formale economica e finanziaria, con controllo scorrevole e forecasting in continuo.

SEGRETERIA GENERALE

A) Obiettivi di funzionalità dei sistemi operativi.

La segreteria generale è chiamata ad occuparsi anche della gestione dei sistemi SIMOG (Sistema Informativo Monitoraggio Gare) e SITAR (Sistema informativo telematico appalti regione Emilia Romagna). La procedura dovrà essere svolta ai sensi della normativa in vigore come da comunicazione periodica Anac.

INDICATORI

Numero dei solleciti Anac e Sitar.

B) Supporto Settori Aziendali.

La segreteria generale è chiamata a supportare tutti i settori aziendali nel raggiungimento degli obiettivi fissati nel seguente documento.

INDICATORI

La valutazione sarà effettuata attraverso il riscontro dei questionari del benessere organizzativo.

C) Teleriscaldamento centrale cogenerativa geotermica.

La segreteria generale è chiamata alla gestione della nuova procedura relativa agli adempimenti dell'Officina Elettrica in conseguenza dell'attivazione del nuovo impianto con cogenerazione e geotermia. Le attività previste sono le seguenti:

- compilazione registro di produzione con i dati contatore;
- verifica contatore ogni 3-5 anni;
- rinnovo annuale della licenza;
- comunicazione ad Agenzia delle Dogane per la liquidazione dell'imposta afferente il prodotto energetico utilizzato.

INDICATORI

Rispetto dei termini e delle procedure prescritte dalla Agenzia delle Dogane. Eventuali richiami o sanzioni comminate dall'Agenzia.