

## PIANO DELLA PERFORMANCE PROGETTO ANNUALE PREMIO PRODUTTIVITA' CONTROLLO INDICATORI

In relazione all'accordo integrativo sulla produttività per l'anno 2015 - art. 4 *Obiettivi di produttività* - ed al relativo Piano della Performance si sottopone all'Organo di Valutazione una relazione dettagliata sul raggiungimento degli obiettivi richiesti per singolo settore o ufficio, attraverso l'analisi degli indicatori di riferimento.

### **SERVIZI AMBIENTALI**

#### **A) Mantenimento delle performance di erogazione 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 **79%** (> 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 **3,9%** (< 10%)*

*n. relazioni chiuse oltre una settimana per ritardo imputabile all'Ufficio Servizi Ambientali, valutando comunque le motivazioni del ritardo: **3,9%** (<10%)*

Si evidenzia subito il dato negativo relativo alla percentuale delle relazioni chiuse entro il termine massimo di 7gg. Risulta però necessario leggere tale dato considerando come nel 2015 le segnalazioni presentino un incremento del 65% rispetto a quelle pervenute nel 2014, determinando pertanto di conseguenza un forte aggravamento del lavoro per l'ufficio di sportello.

L'aumento delle relazioni di servizio deve inoltre essere ricondotto ad una lieve flessione sulla qualità dei servizi prestati dalla ditta appaltatrice ATI Oppimitti Furia che genererà l'incremento di segnalazioni da parte dei cittadini (esempio

pratico: la ditta non raccoglie il rifiuto, il cittadino segnala, l'ufficio chiede il recupero del servizio alla ditta, verifica successivamente che sia stato recuperato e infine provvede alla chiusura della relazione di servizio).

Per una corretta analisi dei dati va detto anche segnalato l'incremento degli ORDINI DI SERVIZIO alla ditta appaltatrice, emessi proprio in relazione alla flessione della qualità del servizio prestato; nel 2015 gli ordini di servizio alla ditta appaltatrice risultano 386 rispetto ai 199 del 2014.

**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                      | 10.934                                   | 11.255                               |
| Bidoni carrellati               | 3.124 inseriti nel GsA<br>230 consegnati | 6 inseriti nel GsA<br>187 Consegnati |
| Compostiere                     | 186 inserite nel GsA<br>17 consegnate    | 0 inseriti in GSA<br>21 consegnate   |
| Decremento lamentele aree verdi | 5 segnalazioni inerenti aree verdi       | 10 segnalazioni inerenti aree verdi  |

Il numero di kit consegnati all'utenza non subisce sostanziali cambiamenti rispetto al 2014.

Nel 2015 si effettua un lavoro straordinario di inserimento dati all'interno del programma GsA (gestionale servizi ambientali). Dati che erano trattati tramite semplici fogli excell vengono caricati all'interno del gestionale del settore ambientale, sia per i bidoni carrellati (in particolare i bidoni per sfalci e potature) che per le compostiere.

Il numero di bidoni e compostiere consegnate effettivamente all'utenza rimane sostanzialmente molto simile.

Nel corso del 2015 le lamentele per la mancata pulizia di aree verdi si è dimezzato pur partendo da un numero già molto basso (5 nel 2015 rispetto alle 10 del 2014).

**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 \_\_\_\_\_100% (>85%)*

*N. per rotture entro 48\_\_1%\_\_ (< 10%)*

*N. per problematiche straordinarie si rimanda alla risoluzione da parte della ditta assistente Parkeon \_\_1%\_\_\_\_\_ (< 5%)*

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

Tempo di verifica rispettato. Non si rilevano segnalazioni di mancate quadrature contabili.

La Direzione ritiene che le performances ottenute rispecchino le tempistiche richieste dall'Amministrazione comunale e siano conformi ai criteri di qualità interni all'Azienda.

**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 | Realizzate da SDM                       |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|
| Banchetti informativi al Mercato | 2                               | 2                                       |
| Volantinaggio porta a porta      | Non definito                    | 10 passaggi (5 x 2 operatori)           |
| Serate informative               | 2                               | 2 presso Ex Macello e presso Bocciofila |
| Manifesti 70x100                 | Non richiesto                   | 200                                     |

|                    |              |                                                         |
|--------------------|--------------|---------------------------------------------------------|
| Striscione 5 metri | Non definito | 1 in piazza Garibaldi<br>1 in via Martiri della Libertà |
|--------------------|--------------|---------------------------------------------------------|

La Direzione ritiene che le attività concordate con l'Amministrazione comunale siano state eseguite e ne siano state aggiunte ulteriori. La campagna comunicativa ha dato gli esiti sperati (aumento % di raccolta differenziata e diminuzione dei rifiuti indifferenziati come dettagliato nel paragrafo di chiusura).

#### ***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                           | 2015         | 2014         |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| Percentuale di raccolta differenziata | 76,85%       | 74,27%       |
| Quantità di rifiuti a smaltimento     | 2632,72 ton. | 2936,42 ton. |

La raccolta differenziata aumenta di due punti percentuale con una diminuzione di 300 tonnellate nell'anno 2015 con notevoli risparmi per l'Amministrazione comunale (circa € 50.000 rispetto al 2014 calcolato tenendo conto del costo di smaltimento alla tonnellata attuale di 154 euro + iva).

La Direzione ritiene che i risultati generali ottenuti dal settore Servizi Ambientali possano sopperire al mancato raggiungimento del primo obiettivo, considerati fra l'altro gli aggravii gestionali relativi al numero delle attività espletate.

## **FRONT OFFICE VIA GRAMSCI**

### ***A) Recupero dichiarazioni di conformità DM. 37/08 riferite agli anni 2010-2015 per l'archivio aziendale settore gas.***

Percentuale acquisizione dei documenti (Sdm nr. 303 di 465) pari al **65%** (riferimento stampe estratte da Digas 2013 modulo delibera 40/04).  
(obiettivo richiesto >90%).

Percentuale acquisizione dei documenti (BS nr. 71 di 130) pari al **55%** (riferimento stampe estratte da Digas 2013 modulo delibera 40/04)  
(obiettivo richiesto >90%).

Anche eliminando l'anno 2010 per cui la ricerca si è rivelata estremamente difficoltosa, l'obiettivo non è stato raggiunto. La dipendente ha comunque svolto il compito assegnato riuscendo a entrare in contatto diretto con quasi la totalità degli utenti.

La Direzione ritiene che l'obiettivo prefissato risulta non raggiunto, non per mancanza di impegno della dipendente ma, a causa della mancata collaborazione da parte dell'utenza contattata alla quale è stata richiesta la trasmissione delle dichiarazioni del DM37/08. Secondo la Direzione l'impegno dimostrato e i risultati comunque conseguiti risultano soddisfacenti per l'attribuzione del premio.

### ***B) Start up programma per la gestione del work flow aziendale;***

× SI ☐ NO

La Direzione conferma che dopo un iniziale periodo di assestamento, la procedura di protocollo e gestione delle fatture tramite work flow è stata conclusa e consolidata all'interno dei processi aziendali.

### ***C) sistemazione archivio aziendale in riferimento alla documentazione tecnica riferita agli anni 2014 e 2015***

× SI ☐ NO

La Direzione, sentito il responsabile di settore, conferma che l'archivio della documentazione tecnica è stato riorganizzato in base a quanto richiesto.

## **SETTORE GAS**

### ***A) Obiettivo di mantenimento dei livelli di qualità.***

La Direzione conferma che sono stati mantenuti i livelli specifici generali di qualità così come indicati nelle tabelle E, F e G ( TUDG ). Si allegano, debitamente compilate, le copie delle maschere predisposte da AEEGSI per l'indagine di rilevazione annuale. A supporto della validità dei dati inseriti ed inviati all'ente controllante, si allegano i report estratti dal software di gestione Digas 2013.

### ***B) Obiettivo di mantenimento della sicurezza e continuità del servizio.***

La Direzione conferma che i dati indicativi delle attività svolte sono conformi ai campi di cui alle tabelle M, N, O e P in conformità con quanto richiesto dal TUDG. Come per il punto A, i dati sono stati estratti dal software di gestione Digas 2013, inseriti nelle maschere predisposte da AEEGSI per l'indagine annuale ed inviati all'ente controllante.

### ***C) Obiettivo di mantenimento dei livelli di qualità amministrativa.***

La Direzione conferma che sono stati mantenuti i livelli di qualità amministrativa degli anni precedenti e il rispetto delle tempistiche previste dalla normativa in vigore. Non esistono reportistiche dedicate per questi adempimenti, ma si allegano report a testimonianza delle attività svolte:

- fatturazione utenti del vettoriamento: riepilogo calcoli per emissione fatture.
- accesso alle reti e switch: riepilogo mensile accessi.
- bilanciamento: report scaricato da sito Snam indicante totale gas vettoriato.
- trasmissione dati mercato congruo: report scaricato da sito Snam ed indicante i volumi attesi aggregati per profilo di consumo e società di vendita.
- costruzione filiera gas: report filiera da sito Snam.
- rilievo misure: report indennizzi da corrispondere.

### ***D) Obiettivo di miglioramento della rete di distribuzione gas metano.***

La Direzione conferma che si è conclusa la prima fase di miglioramento della rete gas metano per mezzo dei seguenti investimenti apportati alla rete:

- adeguamento cabine re.mi con impianti di odorizzazione ad iniezione con telecontrollo: si allegano i documenti di consegna della strumentazione e le relative fatture emesse dalla casa costruttrice della apparecchiature CPL Concordia.
- Installazione correttori integrati e riposizionamento: si allegano le fatture emesse da CPL concordia per il servizio di telelettura dalle quali si evince l'installazione di nr.172 apparecchiature su Fidenza, di queste 172 apparecchiature nr. 19 sono

state riposizionate all'interno dei box (vedi stampa estrapolata da nostra consistenza reti). Nel comune di Busseto sono state installate 34 apparecchiature.

***E) Obiettivo per la gestione e conduzione delle attività afferenti nuovi adempimenti normativi introdotti da AEEGSI.***

La Direzione conferma che sono stati mantenuti i livelli di qualità amministrativa degli anni precedenti e il rispetto delle tempistiche previste dalla normativa in vigore. Si allegano report e documentazione generica per le seguenti attività svolte:

- Testo sulla morosità FUI/DEFAULT: si allegano le trasmissioni al Fornitore del servizio di ultima istanza. Per quanto riguarda la morosità è soggetta alle indagini della qualità.
- Accreditamento Sportello Unico: si allegano esemplificazioni di pratiche gestite tramite il suddetto Sportello.
- Adeguamento dati bilanciamento: si allegano report aggiustamento.
- Conciliazione on-line: si allegano pratiche di accreditamento, nessuna pratica gestita.
- Telemaco: si allegano pratiche ad esempio.

***F) Obiettivo per la gestione e conduzione delle attività afferenti nuovi adempimenti normativi introdotti da AEEGSI.***

L'utilizzo del software e la padronanza dello stesso è elevata, a testimonianza di quanto dichiarato si evidenzia che non sono state effettuate ore di formazione aggiuntiva a quella prevista da contratto. Si sottolinea come le numerose carenze del programma abbiano ripetutamente messo alla prova il personale addetto che si è raffrontato telefonicamente e via mail per la risoluzione delle criticità con un notevole dispendio di risorse (rif. lettera di contestazione).

## **UFFICIO PERSONALE**

***A) Organizzazione e monitoraggio della sperimentazione della banca ore.***

L'Ufficio Personale ha avviato con la Direzione una procedura sperimentale nell'arco dell'anno 2015 che si è conclusa con l'adesione di solo 3 dipendenti, senza l'apporto di particolari sgravi per l'Azienda. L'esperienza acquisita ha tuttavia posto le basi per una nuova sperimentazione che verrà attuata nel corso dell'anno 2016 con differenti caratteristiche, quali la fruizione del monte ore della banca in modo parificato alla fruizione dei permessi. Questa nuova applicazione è auspicabile porti ad un utilizzo più diffuso della banca stessa da parte dei dipendenti e ad uno sgravio dei costi aziendali stimato a circa 5.000 €/anno, in caso di adesione totale.

***B) Monitoraggio ed abbassamento monte ferie dei dipendenti.***

L'Ufficio Personale, tramite un'attenta gestione del piano ferie aziendale ed un continuo raffronto con i responsabili di settore, ha procurato l'abbassamento del monte ferie residuale al 31/12/2015 rispetto al residuale rilevato nel 2014. Questo risultato è stato ottenuto nonostante il personale operativo del settore gas non sia riuscito a rispettare quanto programmato per esigenze di servizio. Tale personale sta godendo delle ferie residue ad inizio 2016.

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

La percentuale di rifacimento dei cedolini è pari a meno dell'1% rispetto ai cedolini emessi nel corso del 2015. Si riportano inoltre le uniche due richieste scritte di chiarimenti da parte di dipendenti (Rizzi e Mazzoli) che si sono chiuse positivamente.

La Direzione ritiene che gli obiettivi siano stati raggiunti.

## **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.*

- 1° anno: realizzazione di un budget economico per settore, basato su dato storico precedente: **si allega prospetto per centro di costo dove si evince la suddivisione**

La Direzione, considerata la particolarità dell'obiettivo prefissato, ritiene che per competenza professionale possa essere valutato con maggiore correttezza dai componenti dell'Organo di Valutazione.

## **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.*

**Numero dei solleciti Anac = 0**

**Numero dei solleciti Sitar = 2 - chiusi nei termini**

CIG 05019405FC: Realizzazione di impianto fotovoltaico avente potenza di 998,40 Kwp da realizzarsi nel Comune di Fidenza; importo: 3.262.412,00; stato compilazione: assenza SAL/conclusione. verifica e completamento attività di monitoraggio dei contratti pubblici sul SITAR (anno 2010).

CIG: 56220652CE: Servizio di raccolta trasporto e smaltimento recupero rifiuti speciali presso attività economiche ubicate sul territorio del comune di Fidenza; importo: 125.000,00. CIG: 5816279145; oggetto: servizio di ritiro, selezione e avvio a smaltimento/recupero rifiuti solidi urbani del comune di Fidenza; importo: 400.000,00 – richiesta perfezionamento cig.(anno 2014).

La Direzione rileva come le segnalazioni del SITAR si siano ridotte a due nel 2015 rispetto alle quattro del 2014, con la chiusura delle stesse entro termini indicati dal Sitar.

La Direzione ritiene l'impegno della dipendente su tale punto soddisfacente.

***B) Supporto Settori Aziendali.***

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

Si allega la tabella della collaborazione come da questionario benessere aziendale. La Direzione ritiene che il risultato ottenuto sia soddisfacente e comporti l'ottenimento dell'obiettivo.

***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.*

**Eventuali richiami o sanzioni comminate dall'Agenzia = 0**

La Direzione conferma che le procedure sono state avviate e ritiene che l'obiettivo sia stato raggiunto.