

CONSORZIO INTERCOMUNALE SOGGIORNI CLIMATICI

VIA MACELLO N. 23 – 37121 VERONA

Codice Fiscale n. 93005600239 – Partita I.V.A. n. 01545720235

Telefono 045 593335 – Fax 045 8031046

e-mail: segreteria@consorziosoggiorniverona.it – pec: cisoc@pec.it

PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE E DEGLI OBIETTIVI anni 2024 – 2026

Il Piano della Performance introdotto e disciplinato dall'art. 10 del D.L.vo n. 150/2009, è un documento programmatico e di comunicazione triennale dove, in base alle risorse assegnate all'Ente, sono indicati gli obiettivi strategici ed operativi e gli indicatori ai fini di misurare, valutare e rendicontare la performance dell'Ente.

Per performance si intende un insieme di risultati quali la produttività, l'efficienza, l'efficacia, l'economicità, l'applicazione e l'acquisizione di competenze.

La performance organizzativa esprime la capacità di attuare i programmi adottati dall'Ente, la performance individuale rappresenta il contributo reso dai singoli al risultato.

La performance tende pertanto al miglioramento nel tempo della qualità dei servizi erogati dal Consorzio e delle sue risorse umane e strumentali.

I tratti essenziali degli **obiettivi generali** del piano della performance, definiti dall'art. 5 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sono posti in relazione agli **obiettivi specifici** fissati dagli organi di indirizzo del Consorzio e dal suo Statuto, fra questi possono rilevarsi:

- il miglioramento delle proposte delle località turistiche;
 - il miglioramento della qualità dei trasporti;
 - il miglioramento della qualità delle proposte alloggiate;
 - il miglioramento dei servizi fruiti durante il soggiorno;
 - il miglioramento del grado di soddisfazione dei partecipanti;
- tali parametri dovranno tuttavia essere posti in relazione con la disponibilità delle risorse organizzative e del personale dell'Ente.

TRASPARENZA E COMUNICAZIONE DEL PIANO

il Consorzio ha l'obbligo di comunicare i contenuti del Piano della Performance secondo le modalità previste dalla legge e dalle disposizioni regolamentari in materia di trasparenza.

Il Piano viene reso disponibile e pubblicato sul sito web dell'ente.

Tempi di attuazione: Incidenza annuale
Data inizio: 01.01.2024 Data finale: 31.12.2024

Performance ORGANIZZATIVA

Programmazione anno 2024

Con riferimento agli obiettivi triennali, gli obiettivi per l'anno 2024, sono delineati con riguardo:

- ad una corretta erogazione del servizio all'utenza;

- ad una implementazione dei partecipanti ai soggiorni;
- ad una adeguata qualità dell'offerta dei soggiorni.

Come indicatori per la valutazione della performance organizzativa attesa e quella successivamente effettivamente realizzata, è possibile assumere:

- il numero dei soggiorni proposti;
- le modalità di promozione dei soggiorni;
- il numero dei soggiorni erogati;
- il numero delle richieste di adesione complessivamente pervenute, comprese quelle che non è stato possibile soddisfare;
- numero dei reclami ricevuti;
- l'equilibrio delle spese di gestione ordinaria.

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa non può inoltre prescindere dal considerare alcuni fattori:

- **risorse**, in quanto quantificano e qualificano le risorse a disposizione del Consorzio (umane, economico-finanziarie, strumentali), possono essere misurate in termini sia quantitativi (numero del personale), sia qualitativi (profili professionali delle risorse umane, livello di aggiornamento informatico degli strumenti utilizzati, ecc.);
- **efficienza**, iniziative di allargamento del numero dei soggiorni e conseguentemente dei beneficiari dei servizi;
- **efficacia**, intesa come la qualità erogata in relazione al numero dei fruitori dei servizi (numero soggiorni), è pertanto indicatore della soddisfazione del servizio prestato;
- **impatto**, esprime l'effetto atteso dal servizio proposto sui destinatari dei soggiorni nel corso dell'anno rispetto alle condizioni di partenza dei precedenti servizi, esprime inoltre il miglioramento del livello di soddisfazione dei fruitori del soggiorno.

Gli obiettivi annuali rappresentano, quindi, i traguardi intermedi da raggiungere al fine di assicurare il conseguimento dell'obiettivo triennale cui si riferiscono.

Performance INDIVIDUALE

Programmazione anno 2024

Si evidenzia che gli obiettivi della performance individuale sono strettamente collegati alla performance organizzativa.

Particolare riguardo verrà posto alla responsabilità individuale nell'ambito:

- delle mansioni affidate;
- negli obbiettivi affidati;
- dei compiti assegnati al personale e del grado di attuazione in relazione alle risorse poste a disposizione (tecnologiche e finanziarie);
- della gestione dell'utenza;
- dell'erogazione delle informazioni / richieste dall'utenza.

La performance individuale (art. 9 del D.L.vo 159/2009), è l'insieme dei risultati raggiunti e dei comportamenti realizzati dall'individuo che opera nell'organizzazione.

All'interno dell'ente la definizione delle attività/responsabilità che ciascun dipendente è chiamato a svolgere/assumere, è strumento che consente all'ente di valutare ogni specifica posizione soggettiva.

La misurazione e la valutazione della performance individuale concerne pertanto:

- 1) il raggiungimento degli obiettivi individuali e di struttura assegnati;

- 2) le competenze dimostrate;
- 3) i comportamenti professionali e organizzativi messi in atto nell'ambito lavorativo;
- 4) la qualità del contributo assicurato alla performance complessiva dell'ente.

L'oggetto della valutazione non sarà la persona, ma le modalità e le capacità con le quali essa esplica la propria attività lavorativa nel contesto di appartenenza, da considerare pertanto:

- il modo di agire e di relazionarsi con gli utenti;
- il modo di esplicitare le proprie competenze;
- la capacità di contribuire sulla performance organizzativa;
- la capacità di raggiungere gli obiettivi assegnati.

Per i motivi sopra espressi, la valutazione della performance individuale non dovrà riferirsi al carattere del dipendente ma alla differenza da questo apportata tra i risultati attesi e quelli effettivamente raggiunti.

La pianificazione, l'organizzazione, l'analisi dei servizi offerti dalle strutture ricettive al fine di proporle o meno all'utenza e il conseguente indice di gradimento/soddisfazione da parte dei fruitori, costituiscono il dato di valutazione della performance, riferita a un processo che collega sia l'ambito organizzativo generale che quello relativo alla capacità individuale dei dipendenti di:

- gestire l'organizzazione dei soggiorni;
- di valutare le strutture ricettive utilizzate;
- di gestire i gruppi dei partecipanti ai soggiorni;
- di gestire le problematiche che dovessero sorgere nell'ambito dei soggiorni.

Programmazione operativa nel breve periodo, definizione chiara degli obiettivi e loro motivazione, sono pertanto posti in relazione ai risultati ottenuti.

Considerando l'Ente nel suo insieme sono tuttavia da rilevare alcuni "limiti" strutturali che possono incidere su un maggior sviluppo dei servizi prestati:

- il Consorzio è un Ente di ridotte dimensioni;
- gli spazi utilizzati, quali uffici a disposizione del Consorzio, sono esigui (un locale dotato di soppalco);

tale dotazione strutturale comporta conseguentemente:

- un'organigramma con personale ridotto, attualmente n. 2 dipendenti a tempo indeterminato;
- l'attuale assenza in organico della figura del Direttore Generale;
- che il personale, con inquadramento istruttore amministrativo e istruttore contabile, svolga le medesime mansioni di amministrazione e protocollo;
- l'organizzazione in sole due Aree aventi medesimo responsabile, individuate in:
 - Area Amministrativa;
 - Area Economico Finanziaria.

alla luce di quanto evidenziato:

nel corso del 2024, il Consorzio, al fine di poter sopperire alle carenze di personale, alle assenze dal lavoro per ferie, malattia ecc., e per non interrompere o rallentare l'attività amministrativa, conferma le mansioni e mantiene l'inquadramento lavorativo del personale in quanto, entrambi i dipendenti, svolgono sostanzialmente le medesime funzioni.

II PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE

E' il documento che definisce gli obiettivi generali del Consorzio e di ogni singolo dipendente, nonché i criteri per valutare se gli obiettivi generali e individuati sono stati raggiunti.

Il presente piano valuta e disciplina le linee generali del ciclo di gestione della performance nonché il sistema premiale per i dipendenti intesi come risorsa umana, ma offre anche spunti e procedure per migliorare i risultati.

La misurazione e valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dal Consorzio, alla crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito e all'erogazione dei premi per i risultati conseguiti dai singoli dipendenti.

Obiettivo della misurazione e della valutazione della performance è anche l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi.

L'attuazione del ciclo della performance si basa su alcuni elementi fondamentali:

- il piano della performance,
- il sistema di misurazione e valutazione a livello organizzativo,
- il sistema di misurazione e valutazione a livello individuale.

Il Piano è inteso

come strumento di pianificazione e programmazione che caratterizza le priorità di sviluppo turistico sociale da parte dell'utenza residente nei territori comunali associati.

Il Piano costituisce uno strumento di aggregazione e socialità fra persone partecipanti ai soggiorni nell'ambito delle competenze del Consorzio.

Il Piano opera all'interno di una cornice di vincoli qualitativi prefissati dall'Ente per le strutture ricettive di cui ci si avvale, e nel contempo essere coerente con le previsioni di favorire e sviluppare, a favore dell'utenza, le interconnessioni fra turismo, svago e cultura.

Il Piano è un mezzo

- per facilitare la promozione, a livello intercomunale fra gli Enti associati, di nuove opportunità che permettano di attrarre nuovi partecipanti nel sistema turistico del Consorzio consolidando il dato numerico dei partecipanti esistenti;
- una guida per attivare l'interesse dei soggetti territoriali verso la partecipazione ai soggiorni o altre iniziative sociali,
- per condividere linee strategiche del turismo sociale fra i comuni associati,
- per coordinare l'offerta in relazione alla domanda locale,
- per definire il posizionamento sul territorio dell'offerta di soggiorno per aumentare la competitività e innestare nuove strategie di promozione.

La competitività di una destinazione nasce infatti dall'interazione sinergica fra le risorse turistiche primarie (culturali, ambientali, artificiali), le infrastrutture che ne garantiscono la fruibilità e il sistema delle imprese ricettive che erogano i servizi di interesse turistico.

La programmazione, seppur minimale, è intesa

come intervento qualitativo funzionale atto alla valorizzazione dell'offerta turistica, in relazione alla tipologia di clientela del Consorzio, considerando sia le caratteristiche qualitative delle strutture ricettive di cui avvalersi, sia le località proposte sulla base della vocazione turistica del territorio e dei servizi presenti in loco.

La costruzione dell'offerta turistica dei soggiorni su cui operare passa quindi attraverso l'analisi:

- degli ambiti territoriali e delle caratteristiche delle località;
- delle proposte turistiche avanzate;
- delle caratteristiche delle strutture ricettive che si propongono per i soggiorni;
- della fruibilità alla mobilità e ai servizi nelle zone interessate dai soggiorni;
- dei flussi delle richieste di soggiorno avanzate.

Tali target sono messi a sistema dal personale attraverso l'esperienza maturata nell'ambito lavorativo avvalendosi anche di quanto è possibile rilevate sui siti internet del settore turistico (analisi recensioni ospiti, ecc.).

Gli elementi di cui sopra, considerati nell'analisi della costruzione dell'offerta turistica dei soggiorni, sono pertanto alla base di una strategia su cui investire attraverso l'adozione di un piano di sviluppo turistico temporale di medio termine rivolto all'utenza specifica del Consorzio.

La realizzazione degli obiettivi tramite portale

La realizzazione degli obiettivi prevede azioni concrete atte al raggiungimento delle finalità del Consorzio, fra queste ricade anche l'implementazione delle modalità e dei tempi delle comunicazioni e informazioni destinate all'utenza finale tramite portale informatico.

Il portale internet del Consorzio costituisce il sistema di pubblicità più indicato delle proposte di soggiorno turistico, il portale è inoltre un indicatore atto a rilevare l'efficacia delle azioni di lavoro adottate e costituisce un elemento dinamico per relazionarsi con l'utenza.

Verifica della Performance

La performance quale obiettivo generale dell'Ente e individuale del personale (due sole persone assunte a tempo indeterminato), sarà in relazione alle azioni messe in campo al fine di incrementare le proposte turistiche, la qualità alloggiativa delle strutture ricettive, la qualità del sistema dei trasporti e dei servizi accessori, la richiesta di partecipazione, il grado di soddisfazione alle varie tipologie di soggiorno, con i risultati effettivamente ottenuti.

Misure generali e quantificabili per la valutazione della performance individuale del personale si possono individuare:

- nella preparazione professionale di conoscenze necessarie e sufficienti allo svolgimento delle mansioni assegnate;
- nella motivazione al miglioramento del livello di professionalità, anche attraverso l'aggiornamento;
- nella capacità organizzativa del proprio lavoro: capacità di utilizzare informazioni e risorse secondo metodi logici per lo svolgimento di un lavoro produttivo;
- nell'efficienza operativa intesa come apporto individuale al conseguimento degli obiettivi,
- nella tempestività, puntualità e precisione nell'assolvimento dei compiti assegnati;
- nel rispetto dei termini del procedimento stabiliti dalle norme legislative e regolamentari;
- nella predisposizione e consapevolezza a soddisfarle secondo le proprie capacità professionali le esigenze particolari e generali del Consorzio, anche se impreviste; qualora sorte;
- nel gestire i rapporti con il pubblico, promuovendo e mantenendo un rapporto professionale di comprensione e cordialità, sia nella fornitura del servizio richiesto, sia nello scambio informativo, sia nella promozione dell'immagine e dei servizi del Consorzio.

Misure significative e quantificabili al fine del raggiungimento della performance individuale del personale si possono individuare:

- nella capacità di individuare località in cui effettuare i soggiorni considerando le peculiarità e le caratteristiche del territorio;
- nella costruzione dell'offerta che dove operare attraverso la valutazione dei luoghi e delle caratteristiche delle località;
- nell'implementazione della qualità del servizio offerto (trasporti, strutture ricettive di cui s'intende avvalersi, ecc.);
- nel stabilire parametri di adeguatezza dei servizi forniti dalle strutture ricettive in base alle esigenze della clientela di riferimento propria del Consorzio;
- nelle proposte turistiche culturali e di svago;
- nel valutare la fruibilità della mobilità;
- nella cura delle applicazioni web del sito istituzionale al fine di fornire all'utente interessato gli spunti principali per suscitare l'interesse verso le destinazioni;
- nel fornire informazioni di base sulle località e sulle strutture ricettive qualora richieste da un potenziale utente.

Valutazione della Performance

Considerato che l'andamento della domanda nel triennio 2023 – 2025, sarà in stretta relazione alla qualità e tipologia dell'offerta turistica proposta dal Consorzio, riflettendosi di conseguenza sul numero delle richieste di partecipazione ai soggiorni, **l'osservazione dell'andamento del numero di tali richieste, le valutazioni/opinioni espresse con criterio dai partecipanti, il grado di soddisfazione degli utenti**, sul portale web dell'Ente o con altre modalità di cui si possa avere conoscenza, sono da ritenersi misura quantificabile e significativa al fine della valutazione **della performance sia:**

- **generale dell'Ente, per l'efficacia l'efficienza e la qualità delle proposte;**
- **individuale, comportamentale e professionale, dei dipendenti del Consorzio.**

Tali indicatori di performance sono misure quantificabili e significative che permettono di misurare l'andamento dell'organizzazione e sviluppo dell'attività sociale del Consorzio nei suoi vari aspetti.

Gli obiettivi gestionali (o di mantenimento)

sono quelli che hanno il carattere dell'ordinarietà in quanto derivanti dal rispetto di disposizioni normative di rango legislativo, statutario o regolamentare relative al settore di competenza.

Il loro assolvimento è comunque funzionale e diretto alla realizzazione di risultati strategici. Gli obiettivi gestionali, in quanto tali, non necessitano di essere stabiliti espressamente.

Gli obiettivi specifici (o di sviluppo) su cui puntare nell'arco temporale di ogni annualità, sono quelli finalizzati al perseguimento dei programmi posti dall'organo di indirizzo, hanno valenza annuale o pluriennale e **ne danno concretezza:**

- la definizione unitaria, da parte degli Enti consorziati, delle finalità generali e specifiche del Consorzio;
- l'incremento dell'offerta dei soggiorni pertinenti alla tipologia di utenza del Consorzio;
- il miglioramento della qualità dei servizi e dei soggiorni erogati;
- l'incremento della domanda da parte dell'utenza;
- l'aumento del grado di fidelizzazione;
- l'opportunità di conoscere i servizi, le iniziative sociali;
- garantire un accesso semplice e diretto alle informazioni necessarie per la partecipazione ai soggiorni;
- raccogliere le opinioni degli utenti;

- la trasparenza intesa anche come la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente delle informazioni concernenti l'organizzazione, l'andamento gestionale e l'utilizzo delle risorse ai fine del perseguimento degli obiettivi istituzionali.

Verifica finale e rendicontazione dei risultati

Entro il mese di marzo i Responsabili di Area producono al C.d.A del Consorzio una relazione sull'attività svolta dall'Area di competenza e sugli obiettivi specifici conseguiti nell'anno precedente ("Relazione sulla performance").

Il C.d.A. del Consorzio effettua la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi assegnati dal Piano Esecutivo di Gestione, sulla base dei dati forniti con le Relazioni sulla performance.

A seguito di tale verifica il C.d.A. del Consorzio procede alla validazione della "Relazione sulla performance", che evidenzia i risultati organizzativi raggiunti struttura organizzativa dell'Ente, nonché gli eventuali scostamenti e le relative cause.

Tale validazione è approvata con deliberazione del C.d.A. del Consorzio e pubblicata sul sito istituzionale degli dell'Ente nell'apposita sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Performance".

Misurazione della performance

Il sistema di misurazione e valutazione della performance adottato dal Consorzio, si caratterizza per un collegamento strettissimo fra la performance organizzativa e la performance individuale.

La valutazione dei risultati conseguiti e risultante dalla Relazione sulla performance validata (Performance organizzativa) è posta alla base della valutazione del personale che vi lavora e dei rispettivi responsabili.

Il punteggio complessivo relativo alla valutazione della performance del dipendente è determinato:

A) per il 60 % in base al grado di conseguimento degli obiettivi assegnati al Consorzio (Performance organizzativa);

B) per il 40% sulla base della valutazione delle capacità professionali individuali (Performance individuale).

Il punteggio relativo alla valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi (lettera A) è attribuito in misura proporzionale agli obiettivi assegnati al Consorzio ed effettivamente realizzati secondo quanto emerge dalla "Relazione sulla performance" validata dal C.d.A.

A tal fine, in sede di programmazione, agli obiettivi possono essere attribuiti pesi diversi a seconda del rilievo qualitativo e quantitativo, del carattere di innovazione degli stessi e della loro rilevanza nella strategia politica complessiva dell'Amministrazione.

La valutazione e la misurazione della performance individuale (lettera B) viene effettuata dai responsabili di Area relativamente al personale di propria competenza.

Premi annuali sui risultati della performance

I criteri per l'attribuzione dei premi correlati alle performance "organizzativa" ed "individuale" del personale non titolare di posizione organizzativa, nonché della maggiorazione del premio individuale, sono disciplinati dalla contrattazione integrativa decentrata cui si rinvia.

Ai dipendenti è attribuito un premio di risultato, graduato in base alla valutazioni, in conformità alla valutazione dei Responsabili di Area e a quanto previsto dai vigenti contratti collettivi nonché dai criteri generali per la determinazione della retribuzione di risultato disciplinati dalla contrattazione integrativa decentrata di ciascun ente cui si rinvia.

OSSERVAZIONI

Premesso:

che nel corso dell'ultimo triennio la struttura del Consorzio ha avuto la seguente flessione di organico:

- dall'aprile 2019, l'incarico di Direttore generale non è stato rinnovato;
- dal gennaio 2018, n.1 Istruttore direttivo, responsabile dell'area Amministrativa, è stato collocato a riposo senza alcuna sostituzione;
- dal novembre 2020, n.1 Esecutore amministrativo è stato collocato a riposo senza alcuna sostituzione;

tale diminuzione di personale ha determinato che il Consorzio abbia attualmente la seguente disponibilità di personale:

- n. 2 Istruttori cat. C 1;
- n. 1 Segretario a tempo determinato scadente il 31/10/2024;
- n. 1 Istruttore Direttivo cat. D in convenzione con il Comune di Grezzana scadente il 30/04/2024 che funge da responsabile delle 2 Aree del Consorzio (Affari Generali – Finanziaria);

ne consegue:

che al fine di poter mantenere/incrementare gli ottimi risultati raggiunti, che si identificano nell'obiettivo primario e fondamentale dell'Ente riguardante la soddisfazione e la sicurezza degli utenti partecipanti ai soggiorni, elementi che devono altresì coniugarsi con prezzi altamente competitivi e accessibili, è opportuna la necessità di integrare il personale andato in quiescenza quantomeno di una unità.

Tale esigenza riguarda inoltre la necessità di non trascurare la qualità del servizio offerto unitamente all'espletamento di una puntuale e precisa gestione amministrativa della struttura consortile che non può fare affidamento e basarsi esclusivamente sulla capacità professionale nel campo dei soggiorni turistici raggiunta dal personale attualmente in organico.

Il conseguimento degli obiettivi assegnati, generali e individuali, è pertanto in stretta relazione con le risorse umane e finanziarie a disposizione dell'Ente, pertanto, il processo di misurazione e rendicontazione degli obiettivi raggiunti e la loro valutazione finale nel merito, non può prescindere dal considerare la peculiarità strutturale e organizzativa del Consorzio.