

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

RELAZIONE

DELLA PERFORMANCE E DEGLI OBIETTIVI anno 2024

PREMESSO

che il Consorzio Intercomunale Soggiorni Climatici, costituito in data 27 febbraio 1995, avrà la sua naturale scadenza per decorso del tempo in data 27 febbraio 2025, come previsto dall'art. 4 (durata, modifiche e scioglimento), 1° comma dello Statuto, che stabilisce la durata dell'Ente in anni 30 (trenta);

CONSIDERATO

che nel corso dell'anno 2025 verranno cessate tutte le attività del Consorzio e a seguito della precedente relazione relativa al "monitoraggio intermedio" che ha interessato i primi 9 mesi dell'anno 2024 (deliberata dal C.d.A. in data 31.10.2024), si redige la presente relazione conclusiva dell'intera annualità 2024.

L'analisi è avvenuta nell'ambito del contenuto del documento programmatico del Piano Triennale della Performance 2024 - 2026, riportando i risultati conseguiti nei dodici mesi dell'anno 2024.

Gli obiettivi prefissati dal Piano Triennale della Performance sono stati analizzati in relazione all'azione amministrativa posta in essere per il loro raggiungimento valutando conseguentemente, con le modalità previste, l'andamento sia della performance dell'Ente sia della performance individuale.

La relazione è intesa a valutare esclusivamente i risultati raggiunti, nel periodo considerato, con riferimento agli obiettivi programmati e inseriti nel Piano Triennale della Performance.

Nella Relazione sono pertanto elencati, con riferimento agli obiettivi stabiliti nella programmazione organizzativa e gestionale dell'anno 2024:

- i risultati provvisoriamente raggiunti dall'Ente;
- i risultati individuali provvisoriamente raggiunti dai due dipendenti.

La Relazione riguarda la concreta attuazione della pianificazione e conseguimento degli obiettivi dell'Ente sulla base delle linee programmatiche stabilite, viene analizzata:

- la sintesi dei principali risultati raggiunti;
- il quadro dei risultati raggiunti sulla base delle risorse umane disponibili;
- la valutazione del mantenimento dei parametri di misurazione e valutazione della:

- performance organizzativa;
- performance individuale.

E' stato verificato l'insorgere di eventuali criticità nel raggiungimento degli obiettivi prefissati classificando tali problematiche come:

- 1) **ordinarie**: relative allo svolgimento delle normali funzioni assegnate alla "struttura" dell'Ente;
- 2) **extra-ordinarie**: non ricorrenti che hanno comportano un impegno in termini di approfondimenti normativi, organizzazione del lavoro e delle procedure d'ufficio;
- 3) **miglioramento/riorganizzazione**: che hanno comportato un'attività innovativa di organizzazione delle metodologie di lavoro esistenti, un miglioramento dei servizi già esistenti o una nuova istituzione.

L'organo di indirizzo politico amministrativo, che approva la Relazione, previa verifica del conseguimento degli obiettivi raggiunti nell'arco temporale dal mese di gennaio al mese di dicembre 2024 compreso, valuta la corretta rappresentazione delle criticità riscontrate nel corso del periodo in esame, considerando le risorse assegnate all'Ente, l'esigua dotazione organica di personale (2 soli elementi), che hanno determinato il raggiungimento degli obiettivi nel periodo considerato.

Gli **obiettivi generali** del Piano della Performance, come definiti dall'art. 5 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sono stati posti in relazione agli **obiettivi specifici** fissati dall'organo di indirizzo del Consorzio e dal suo Statuto e sono individuati nel miglioramento o quantomeno nel mantenimento costante degli standard qualitativi ad oggi raggiunti relativi:

- alle proposte delle località turistiche marine/montane;
- alla qualità dei trasporti;
- alla qualità delle proposte alloggiative;
- alla qualità dei servizi alberghieri fruiti durante il soggiorno dai partecipanti;
- all'interesse alle escursioni facoltative proposte durante il soggiorno ai partecipanti dagli accompagnatori;
- al grado complessivo di soddisfazione dei partecipanti.

Tali obiettivi dovranno sempre essere considerati e valutati in relazione alla disponibilità delle risorse finanziarie, organizzative e di dotazione di personale dipendente del Consorzio.

Parametri di valutazione della Performance

Al fine di una valutazione intermedia della performance è stato considerato:

- l'andamento della domanda delle richieste di partecipazione ai soggiorni nel 2024, in relazione alla qualità e tipologia dell'offerta turistica proposta dal Consorzio;
- le opinioni espresse con criterio dai partecipanti ai soggiorni;
- il grado di soddisfazione di quest'ultimi sul portale web dell'Ente o con altre modalità di cui si possa avere conoscenza;

- inoltre, la **modifica del Titolo 1 – Generalità, del Regolamento di partecipazione ai soggiorni**, adottata con Delibera Consortile del 06.12.2023, con la quale è stato disposto che le prenotazioni degli appuntamenti degli utenti presso gli Uffici del Consorzio al fine della prenotazione dei soggiorni, avvengano con l'inoltro di apposite e-mail e non più telefonicamente, questo al fine di avere certezza della priorità delle richieste di appuntamento pervenute, **ha comportato una riorganizzazione delle modalità di fissazione degli appuntamenti e del ricevimento dell'utenza.**

La citata modifica regolamentare ha comportato una **revisione degli orari di apertura e organizzazione degli uffici consortili**, in quanto è stata anche consentita la possibilità, considerato il servizio sociale svolto e la tipologia di utenza avente una certa fascia d'età (oltre anni sessanta), di recarsi personalmente presso gli uffici del Consorzio per concordare l'incontro con il personale preposto per la prenotazione del soggiorno.

La gestione delle richieste di appuntamento, pervenute dall'utenza in apposita casella e-mail dedicata, ha determinato pertanto una nuova modalità oraria/organizzativa dell'ufficio consistente:

- nella predisposizione di appositi elenchi cronologici delle richieste di appuntamento pervenute;
- nel successivo riscontro telematico, secondo la priorità acquisita, alle richieste di appuntamento avanzate dall'utenza al fine di concordare giorno e ora dell'appuntamento per le prenotazioni del soggiorno;
- al ricevimento di chi personalmente si recava presso gli uffici del Consorzio per concordare l'appuntamento per la prenotazione del soggiorno.

Tali parametri sono pertanto elementi/misure idonei, significativi e quantificabili, al fine di un monitoraggio provvisorio della performance con riferimento ai primi 9 mesi del 2024.

E' così possibile misurare l'andamento dell'organizzazione e sviluppo dell'attività sociale del Consorzio nei suoi vari aspetti:

- **generale**, per l'efficacia e la qualità delle proposte di soggiorno;
- **individuale**, intesa come comportamentale e professionale dei dipendenti del Consorzio preposti a realizzare gli obiettivi prefissati e al contatto diretto con l'utenza.

Elementi atti alla misurazione della performance

Il sistema di misurazione e verifica della performance adottato ed espresso nel PIANO TRIENNALE DELLA PERFORMANCE E DEGLI OBIETTIVI anni 2024 – 2026, nonché i relativi indicatori previsti, è da ritenersi ad oggi attuale e idoneo a valutare gli obiettivi indicati.

I risultati ad oggi conseguiti ed espressi dalla presente Relazione di monitoraggio sulla performance organizzativa dell'Ente, consentono di riflesso anche la valutazione dei dipendenti che vi lavorano i cui obiettivi individuali risultano strettamente associati a quelli dell'Ente.

Gli elementi che consentono una valutazione del Piano della Performance Organizzativa e Personale, sono da rilevare nella programmazione delle seguenti proposte/periodi di soggiorno:

- **n. 12 periodi di soggiorno in località marine in Italia** nel periodo giugno – settembre 2024, ai quali hanno partecipato 480 persone;
- **n. 1 periodo di soggiorno in località marina all'estero** (Tenerife) nel mese di novembre 2024, al quale hanno partecipato 25 persone;
- **n. 2 periodi di soggiorni in località montane in Italia** (Cavalese – Andalo) nel mese di luglio 2024,

ai quali hanno partecipato 67 persone;

- **n. 1 periodo di soggiorno termale in Italia** (Abano Terme) nel mese di ottobre 2024; al quale hanno partecipato 40 persone.

Rispetto al 2023, anno in cui sono stati realizzati 10 periodi di soggiorno in località marine, nel 2024, con il progetto, denominato "*Vacanze d'argento 2024*", è stato incrementato il numero dei periodi di vacanza proposti mediante l'organizzazione di ulteriori 3 soggiorni per un complessivo di 13 periodi di vacanza in località marine.

In particolare, per l'anno 2024, sono stati proposti complessivamente, in strutture ricettive alberghiere classificate con "3 stelle", 13 periodi di soggiorno nelle seguenti località di mare:

- n° 1 soggiorno a Rimini;
- n° 2 soggiorni a Misano;
- n° 2 soggiorni a Cesenatico;
- n° 1 soggiorno a Gabicce;
- n° 1 soggiorno a Alba Adriatica;
- n° 1 soggiorno a Senigallia;
- n° 1 soggiorno a Riccione;
- n° 1 soggiorno a Gatteo Mare;
- n° 1 soggiorno a Cefalù;
- n° 1 soggiorno a Torre Canne;
- n° 1 soggiorno alle Tenerife;

complessivi 13 periodi di soggiorno.

Si evidenzia che il numero dei periodi di soggiorno organizzati in zone montane è rimasto invariato (2 periodi come nel 2023) così come invariato è rimasto il periodo di soggiorno termale (1 periodo ad Abano come nel 2023).

Al termine di ogni soggiorno sono stati forniti a tutti i partecipanti dei "questionari" di gradimento dove ognuno ha potuto esprimere, oltre ad altre valutazioni, il proprio grado di soddisfazione della vacanza, indicando:

"per niente soddisfatto", "poco soddisfatto", "soddisfatto", "molto soddisfatto".

Al termine di ogni soggiorno sono stati forniti a tutti i partecipanti dei "questionari" di gradimento dove ognuno ha potuto esprimere, oltre ad altre valutazioni, il proprio grado di soddisfazione della vacanza, indicando:

"per niente soddisfatto", "poco soddisfatto", "soddisfatto", "molto soddisfatto".

Fra tutti i questionari pervenuti e analizzati alla fine dei soggiorni si sono ottenute le seguenti percentuali di gradimento:

- il gradimento "soddisfatto" + "molto soddisfatto", è pari al 91,91%;
- il gradimento "per niente soddisfatto" + "poco soddisfatto", è pari al 8,09%.

Dal confronto tra le percentuali di gradimento parziali, rilevate al momento del "monitoraggio intermedio" e le percentuali di gradimento rilevate al momento della conclusione di tutti i soggiorni, riguardanti pertanto anche i soggiorni effettuati a Torre Canne, Abano Terme e Tenerife, si può rilevare un leggero aumento dell'indice di positività espresso dai partecipanti.

Percentuale di gradimento rilevata al momento del monitoraggio intermedio:

- gradimento “soddisfatto” + “molto soddisfatto”, pari al 91,74%
- gradimento “per niente soddisfatto” + “poco soddisfatto”, pari al 8,6%.

Le punte massime di gradimento con indice pari al 100% (soddisfatto – molto soddisfatto) sono state rilevate per i soggiorni avvenuti nelle località marittime di Cesenatico, Gabicce e Alba Adriatica.

Per i soggiorni nelle altre località marine è stato manifestato un gradimento complessivo superiore all'85%.

Per il soggiorno nella località montana di Andalo (TN) è stato manifestato un gradimento pari al 78%.

Apprezzato nel suo insieme il servizio di trasporto come anche il servizio di assistenza prestata ai partecipanti dagli accompagnatori dei diversi gruppi.

Ad oggi non è pendente alcun contenzioso con le ditte assegnatarie dell'organizzazione dei diversi soggiorni.

Rispettato inoltre il budget assegnato.

Si evidenzia che:

- i partecipanti ai singoli soggiorni, previa gestione delle richieste di appuntamento inoltrate con le nuove modalità previste dal regolamento consortile, sono stati tutti ricevuti presso gli uffici della sede al fine di formalizzare l'iscrizione alla partecipazione a quanto prescelto, aspetto che ha assorbito molte ore lavorative comportando un grande impegno relazionale e professionale con l'utenza da parte del personale dipendente costituito da sole due unità;
- ogni soggiorno è stato seguito sia durante il viaggio sia durante la permanenza nella località da un accompagnatore a disposizione dei partecipanti per le varie problematiche che potessero verificarsi;
- durante ogni soggiorno gli accompagnatori hanno proposto e organizzato attività ricreative, al fine di coinvolgere gli ospiti in relazioni fra loro nonché escursioni nelle località d'interesse turistico limitrofe.

Per quanto sopra espresso ne consegue:

che gli attuali parametri di misurazione della performance adottati sono da ritenersi adeguati e atti a monitorare l'andamento gestionale dell'Ente, infatti, gli ottimi risultati finora raggiunti: qualità dei soggiorni, economicità delle proposte alloggiative, sicurezza e soddisfazione dell'utente che fruisce dei servizi, sono dati che conseguono direttamente dall'organizzazione dell'Ente, dalla conoscenza del lavoro e dalle metodologie di lavoro del personale.

I parametri considerati sono pertanto idonei alla misurazione della performance, essendo indispensabili non solo per evidenziare risultati conseguiti, ma anche per mettere in luce problematiche consentendo di predisporre le possibili azioni/decisioni idonee a intervenire sulle criticità rilevate.

Si ritiene pertanto

di non modificare la percentuale del punteggio assegnato relativo alla valutazione della performance del dipendente che è stato determinato:

- A)** per il 50 % in base al grado di conseguimento degli obiettivi assegnati al Consorzio (Performance organizzativa);
B) per il 50% sulla base della valutazione delle capacità professionali individuali (Performance individuale).

La realizzazione e il raggiungimento dell'obiettivo organizzativo si trova quindi in stretta connessione con la performance individuale dei dipendenti.

Considerata

- la programmazione dei soggiorni;
- la partecipazione da parte dell'utenza;
- l'assenza di lamentele / segnalazioni di criticità in merito all'organizzazione e alla fruizione dei servizi;
- il conseguimento degli obiettivi assegnati, generali e individuali, posti in stretta relazione con le risorse umane e finanziarie a disposizione;
- la relazione presentata all'Assemblea Consortile da parte del Responsabile delle sole due Aree, aventi medesimo responsabile, in cui è organizzato l'Ente, individuate in:
 - Area Amministrativa;
 - Area Economico Finanziaria;

la quale ha evidenziato:

- la permanenza degli equilibri generali del bilancio di previsione 2024 – 2026, con valutazione e stima del mantenimento degli equilibri anche nel corso della restante gestione, che gli obiettivi finanziari sono stati raggiunti - Delibera di approvazione n. 3 del 31 ottobre 2024;
- che il C.d.A. del Consorzio, effettuata la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi assegnati dal Piano Esecutivo di Gestione (PEG), sulla base dei dati forniti, ha pertanto validato la "Relazione sulla performance", che evidenzia i risultati organizzativi raggiunti dalla struttura dell'Ente;

si ritiene che il livello qualitativo e quantitativo dei servizi/obiettivi sia raggiunto.

Conseguentemente

la performance individuale dei due dipendenti a tempo indeterminato è da ritenersi raggiunta. Il personale, con il metodo di lavoro adottato, ha infatti concretizzato l'organizzazione dei trasporti e dei soggiorni, mantenendo un contatto diretto con la gestione delle strutture ricettive individuate, con gli accompagnatori e con gli stessi partecipanti in tutte le fasi sia di realizzazione che di permanenza nei soggiorni.

- Pertanto, non dimenticando come parametro anche le peculiarità strutturali e organizzative dell'Ente, si ritiene che la valutazione finale abbia determinato il riconoscimento al personale dipendente del premio di risultato in conformità alla valutazione espressa.

La presente relazione della performance e degli obiettivi raggiunti nell'anno 2024, è approvata con deliberazione del C.d.A. del Consorzio e pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente" - sottosezione "Performance".

