



- Linee Guida -

Piano Incentivi 2019-Linee Guida Generali

Revisione del Documento: 2

Data revisione: 2/05/2019

	Struttura	Nome	Data	Firma
Redatto da:	FORU	Anna Marchi	24/5/2019	[Redacted]
	FORU	Roberto Banchemo	24/5/19	
Verificato da:				
Approvato da:	DGE	Roberto Soj	24/5/19	[Redacted]
Emesso da:	FORU	Roberto Banchemo	27/5/19	[Redacted]

**Cronologia delle Revisioni**

Revisione	Data	Sintesi delle Modifiche
1	10/4/2019	LINEE GUIDA 2019_v 1 Prima versione
2	2/05/2019	LINEE GUIDA 2019_v 2

Limiti di utilizzo del documento

In base alla classificazione del documento.

Indice

1. PREMESSA.....	3
2. ELENCO OBIETTIVI.....	6
3. DESCRIZIONE DELLE VOCI INCENTIVATE.....	8
❖ Obiettivi assegnati da Regione Lombardia declinabili sulle singole strutture.....	8
Sottoscrizione entro il marzo 2019 degli incarichi annuali di sviluppo compresi nel Prospetto di raccordo delle attività di Lispa 2019-2021.....	8
Riduzione del 3% dei costi di gestione.....	9
Riduzione della spesa di funzionamento.....	10
Rispetto del cronoprogramma relativo alla fusione con ARCA.....	11
API.....	11
Alimentazione del fascicolo informatico di impresa e del cassetto digitale dell'imprenditore con almeno una tipologia di dati/documenti ad oggi presenti solo in banche dati regionali.....	12
Evoluzione del servizio bandi online verso l'adozione di un sistema CRM.....	12
❖ Risultato Operativo.....	13
Risultato operativo aziendale.....	13
❖ Efficacia della gestione delle risorse umane.....	14
Riduzione dell'accantonamento Ferie - Riduzione del costo di straordinari e reperibilità.....	14
Valutazioni del personale e relativi piani di sviluppo.....	15
❖ Tempi di attivazione Gara.....	16
Gare.....	16
❖ Qualita' dei Servizi.....	17
Customer care sui servizi Lispa.....	17



❖ Trasformazione Digitale.....	18
Realizzazione obiettivi PRS	18
Realizzazione obiettivi di Semplificazione	18
Obiettivi specifici di struttura e individuali.....	19

1. PREMESSA

Il sistema premiante viene attivato solo a condizione della sua sostenibilità economica. I premi maturati potranno quindi essere erogati solo se, e nella misura in cui, il riconoscimento degli stessi non precluda il raggiungimento del risultato economico aziendale (Margini) previsto a Budget.

Il presente documento descrive le singole voci incentivate valide per tutti gli incentivati e fornisce indicazioni ai responsabili di 1° livello per la definizione dei target e l'assegnazione di obiettivi e relativo peso ai propri collaboratori. Il piano incentivi del 2019 si basa sui seguenti principi:

- ✓ Allineamento agli obiettivi assegnati alla Direzione Generale Llspa da Regione Lombardia
- ✓ Rafforzamento degli obiettivi aziendali
- ✓ Automatizzazione di alcune parti del processo (modulo MBO su AREAS)
- ✓ Consolidamento di alcuni obiettivi 2018

Il piano intende rafforzare il ruolo di governo di Llspa attraverso un più evidente orientamento verso le direttrici che caratterizzano il miglioramento della Società e la pongono nel ruolo centrale di attuazione del Piano Regionale di Sviluppo di Regione Lombardia.

Il Piano degli obiettivi si articola per livelli:

- quello legato ad obiettivi definiti da **Regione Lombardia**, che mirano al raggiungimento di risultati concreti ed operativi in termine di ottimizzazione dei costi, efficienza di alcuni processi e soddisfazione della Committenza ;
- **quello della sostenibilità economica, indispensabile per il riconoscimento e l'erogazione dei premi.** Llspa come ogni azienda, pur non essendo una società che deve fare profitto, deve comunque garantire un margine di contingency che permetta la sostenibilità del bilancio complessivo e l'utile necessario alla chiusura positiva dello stesso. Motivo per cui è indispensabile un attento monitoraggio del rapporto fra ricavi e costi di produzione.
La dinamica di evoluzione dei costi è comunque sottoposta nel corso del tempo ad una fisiologica crescita, anche con riferimento alle dinamiche salariali, ad esempio, pertanto è altrettanto importante che vi sia una fisiologica crescita dei ricavi complessivi dell'azienda per mantenere un giusto equilibrio



fra costi generali e costi produttivi nell'interesse dell'azionista di avere una società performante sul piano complessivo nonché competitiva. Questo non deve comportare un incremento delle tariffe bensì un aumento dei servizi erogati, affinché il rapporto fra costi di struttura e valore di produzione permetta di avere tariffe competitive e confrontabili con un benchmark di mercato.

Pertanto il risultato aziendale nel suo complesso diventa elemento imprescindibile anche per la sostenibilità del meccanismo premiante dell'organizzazione.

- e infine, quello legato ad **obiettivi di funzionamento interno**, che hanno lo scopo di garantire efficienza e ottimizzazione in termini di costi e risultato complessivi e sono riferiti al miglioramento del risultato economico aziendale, al rispetto del Piano Gare, alla gestione ottimale del personale e alla qualità dei servizi erogati.

Risultato degli Obiettivi assegnati da Regione Lombardia a Llspa.

Con DGR XI/1132 del 28/12/2018 e XI/1137 del 14/01/2019, Regione Lombardia ha definito 8 obiettivi per la Direzione Generale di Llspa il cui risultato sarà attestato da Regione stessa:

- Attuazione PRS (peso 15%) a sua volta suddiviso in
 - Realizzazione di almeno 25 API
 - Sottoscrizione degli Incarichi di sviluppo
 - Riduzione del 3% dell'ammontare dei costi di gestione
- Semplificazione (peso 10%)
 - Alimentazione del fascicolo informatico di impresa e del cassetto digitale dell'imprenditore con almeno una tipologia di dati/documenti ad oggi presenti solo in banche dati regionali
 - Evoluzione del servizio bandi online verso l'adozione di un sistema CRM
 - Rispetto del cronoprogramma della fusione con ARCA
- Riduzione del 5% del contributo di funzionamento (peso 15%)
- Customer Satisfaction (peso 10%)

Il risultato conseguito è da considerarsi come **correttivo** dei risultati individuali nella misura massima del 50%. Tale correttivo si applica a tutti gli incentivati, a tutti i livelli.

Meccanismo di assegnazione e formalizzazione

Il presente documento descrive gli obiettivi definiti per i primi livelli dell'Alta Direzione e le regole per la declinazione ai livelli organizzativi successivi. Gli obiettivi definiti dalle strutture sono raccolti in una **Tabella Obiettivi 2019**.

Il processo di assegnazione, in capo ai responsabili di primo livello, risponde all'esigenza di evidenziare le specificità della attività svolte dalle singole strutture in allineamento con gli orientamenti che l'azienda vuole imprimere alle diverse attività. Ogni responsabile definisce quindi per ognuno dei suoi collaboratori target individuali e pesi percentuali, avvalendosi della collaborazione delle strutture di riferimento di volta in volta



specificate, e utilizzando il **modulo MBO di Areas** e relativo work-flow approvativo, in coerenza con quanto fatto in Regione. Ogni incentivato disporrà quindi di una **Scheda Individuale** di assegnazione, consultabile in ogni momento da tutti gli attori coinvolti, che, una volta validata da FORU, rappresenterà la formalizzazione degli obiettivi.

Si ricorda che qualora un obiettivo dovesse essere annullato in corso d'anno, provocando una scopertura a livello di obiettivi individuali, sarà considerato non raggiunto, salvo la sua pronta e motivata sostituzione.

I casi di cambi di ruolo o di posizione in organigramma in corso d'anno, saranno gestiti diversamente a seconda del momento in cui vengono formalizzati:

- se il cambio avviene nel primo semestre dell'anno (entro il 30/06), obiettivi e risultati saranno di norma riferiti all'ultima posizione e validi per tutto l'anno;
- se invece questo si verifica nella seconda metà dell'anno (dal 01/07), il nuovo responsabile è invitato a rinegoziare, con il supporto di FORU, gli obiettivi del nuovo arrivato. Obiettivi e risultati saranno quindi riferiti in proporzione al periodo di permanenza nell'una e nell'altra posizione.

Monitoraggio

In continuità con gli anni passati, vengono implementati **strumenti gestionali a supporto**, mirati a monitorare l'andamento delle diverse attività oggetto di incentivazione e alla predisposizione tempestiva di eventuali azioni correttive. Vengono aggiornati e diffusi periodicamente e sarà cura delle strutture di riferimento produrre i relativi report di monitoraggio o comunque di fornire la documentazione relativa ai **risultati conseguiti** a fine anno affinché Presidenza e Direzione Generale, con il supporto operativo della Funzione Organizzazione e Risorse Umane, possano procedere alla **validazione dei risultati e dei premi**:

- DAFC (dati economico-gestionali)
- DCO/FQ&F (Piano Gare)
- DADST (schede di Customer Care e indagini di Customer Satisfaction quando realizzate)
- FORU (avanzamento consumo e residui ferie, straordinari e reperibilità)

Parte degli obiettivi assegnati da Regione (Attuazione PRS) saranno regolarmente monitorati da DSIO.

Infine, l'incentivato assieme al proprio responsabile forniranno aggiornamenti circa l'andamento degli obiettivi specifici, utilizzando allo scopo il modulo MBO, in periodi dell'anno definiti da FORU (ad esempio a Settembre per un avanzamento e a Gennaio dell'anno successivo per la chiusura dell'anno).

Premi

I premi vengono calcolati da FORU, che utilizza gli elementi quantitativi che riceve dalle strutture responsabili della produzione del dato e incaricate di fornire i consuntivi di competenza. I consuntivi dovranno essere resi disponibili a seguito delle operazioni di rendicontazione finale con RL e comunque non oltre la fine di Gennaio 2020, in tempo utile per il pagamento dei premi, e salvo eventuali conguagli.

In linea generale in presenza di più di un obiettivo all'interno della singola voce, il relativo premio viene calcolato come media dei risultati di ognuno.



Il pagamento dei premi avverrà, per quanto possibile, coerentemente con la rendicontazione finale a Regione Lombardia. Essi saranno erogati in relazione alla durata della prestazione e comunque non erogati in caso di dimissioni in corso d'anno.

Perimetro obiettivi

Il presente piano è riferito all'anno 2019.

Quando non diversamente specificato, il perimetro degli obiettivi è quello definito nel presente documento.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- DGR 1132 del 28/12/2018
- DGR 1137 del 14/01/2019
- mail di Roberta Guerini U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg di Regione Lombardia del 28/03/2019 che chiude il tavolo Lispa/RL per la definizione dei perimetri degli obiettivi di Attuazione PRS (seguirà formalizzazione)

2. ELENCO OBIETTIVI

Gli obiettivi sono raggruppati in 6 categorie:

1. Obiettivi assegnati da Regione Lombardia e declinabili sulle singole strutture, quando applicabili
2. Risultato operativo
3. Efficacia della gestione delle Risorse Umane
4. Tempi di attivazione Gare
5. Customer care sui Servizi
6. Trasformazione Digitale, a sua volta suddivisa in
 - o Obiettivi PRS
 - o Obiettivi di Semplificazione
 - o Obiettivi individuali (su tematiche quali sicurezza, privacy, data center,...)



TABELLA OBIETTIVI 2019

CODICI	CATEGORIA	DESCRIZIONE
da 000	SOGLIA AZIENDALE	OBIETTIVI ASSEGNATI DA REGIONE LOMBARDIA (ON TOP PER TUTTI GLI INCENTIVATI) CORRETTIVO SUI RISULTATI INDIVIDUALI NELLA MISURA MASSIMA DEL 50%
da 100	OBIETTIVI RL DECLINABILI SULLE SINGOLE STRUTTURE (quando applicabili)	FIRMA DEGLI INCARICHI DI SVILUPPO DI COMPETENZA DELLA STRUTTURA FIRMA DEGLI INCARICHI DI SVILUPPO DI COMPETENZA INDIVIDUALE RIDUZIONE COSTI DI GESTIONE DI COMPETENZA DELLA STRUTTURA RIDUZIONE PREVISTA PER LA STRUTTURA DEL CONTRIBUTO DI FUNZIONAMENTO REALIZZAZIONE DI API DI COMPETENZA DELLA STRUTTURA REALIZZAZIONE DI API DI COMPETENZA INDIVIDUALE SEMPLIFICAZIONE_EVOLUZIONE BANDI ONLINE SEMPLIFICAZIONE_FASCICOLO INFORMATICO E CASSETTO DIGITALE CRONOPROGRAMMA FUSIONE CON ARCA PER LA STRUTTURA DI COMPETENZA
da 200	RISULTATO OPERATIVO	SUPERAMENTO BUDGET DI RICAVI DI STRUTTURA DEL 4%
da 300	EFFICACIA DELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	RIDUZIONE ACCANTONAMENTO FERIE, CONTENIMENTO DEI COSTI STRAORDINARI E REPERIBILITA' 2018 A LIVELLO AZIENDA RIDUZIONE VALORE ECONOMICO RESIDUO FERIE, CONTENIMENTO COSTI STRAORDINARIO E REPERIBILITA' 2018 A LIVELLO DI STRUTTURA VALUTAZIONE DELLE CAPACITA' COMPORTAMENTALI DEI PROPRI COLLABORATORI
da 400	GARE	TEMPI DI ATTIVAZIONE GARA
da 500	CUSTOMER CARE SUI SERVIZI	CUSTOMER CARE SUI DEI SERVIZI AZIENDALI CUSTOMER CARE SUI SERVIZI DI COMPETENZA DELLA STRUTTURA CUSTOMER CARE SUI SERVIZI DI COMPETENZA INDIVIDUALE
da 600	TRASFORMAZIONE DIGITALE	REALIZZAZIONE OBIETTIVI DI PRS DI COMPETENZA DELLA STRUTTURA REALIZZAZIONE OBIETTIVI DI PRS DI COMPETENZA INDIVIDUALE OBIETTIVI DI SEMPLIFICAZIONE DI COMPETENZA DELLA STRUTTURA OBIETTIVI DI SEMPLIFICAZIONE DI COMPETENZA INDIVIDUALE OBIETTIVI SPECIFICI DI COMPETENZA DELLA STRUTTURA OBIETTIVI SPECIFICI DI COMPETENZA INDIVIDUALE

**3. DESCRIZIONE DELLE VOCI INCENTIVATE****❖ Obiettivi assegnati da Regione Lombardia declinabili sulle singole strutture**

Sottoscrizione entro il marzo 2019 degli incarichi annuali di sviluppo compresi nel Prospetto di raccordo delle attività di Lispa 2019-2021	
Obiettivo RL	
Tipo obiettivo RL	Attuazione PRS
Peso % max	2 %
Livello obiettivo	Struttura - Individuale
Obbligatorio	no
Destinatari	Direttore Generale Tutte le UO al riporto della DG
Descrizione	Da comunicazione 28/03/2019 di RL: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione a Lispa e alle DG del format contrattuale per gli incarichi di sviluppo 2019 - Esclusione dal perimetro di analisi degli incarichi già sottoscritti e/o che prevedono riaccertamenti nel 2019 - Focalizzazione sugli incarichi di sviluppo che effettivamente prevedono attività in capo a Lispa che si avviano entro il primo bimestre dell'anno. - Gli incarichi di sviluppo da considerare possono avere durata anche inferiore all'anno e accorpate più voci del Prospetto di raccordo - Per i contratti che vengono avviati successivamente al primo bimestre la sottoscrizione deve avvenire al massimo entro i due mesi successivi dall'avvio dell'attività
Indicatore	Fatto/non fatto
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	Responsabili delle strutture coinvolte
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Valorizzazione premio	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



Riduzione del 3% dei costi di gestione	
Obiettivo RL	
Tipo obiettivo RL	Attuazione PRS
Peso % max	3%
Livello obiettivo	Struttura
Obbligatorio	no
Destinatari	Direttore Generale Tutte le UO al riporto della DG (ad eccezioni di FORU e DAFC)
Descrizione	Riduzione dell'ammontare dei costi di gestione a parità di numero e qualità dei servizi e ad esclusione dei costi infrastrutturali.
Indicatore	Fatto/non fatto IL perimetro è definito dalla comunicazione del 28/03/2019 di RL: <ul style="list-style-type: none">- Individuazione della spesa corrente prevista nel Prospetto di raccordo (DGR 1121 del 28/12/2018) per le attività di esercizio (manutenzione ordinaria, assistenza, gestione)- Individuazione dei servizi in esercizio compresi nel perimetro di spesa corrente individuato, escludendo gli impegni formali contrattuali già presi da LISPA- Monitoraggio trimestrale e finale
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	Da comunicazione 28/03/2019 di RL per i target aziendali, incontri interni coordinati da DSIO per i target di ogni singola struttura
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Valorizzazione premio	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



Riduzione della spesa di funzionamento	
Obiettivo RL	
Il tipo obiettivo RL	Attuazione PRS
Peso % max	15%
Livello obiettivo	Struttura
Obbligatorio	no
Destinatari	Direttore Generale Tutte le UO al riporto della DG tranne DAFC, FORU e PRE
Descrizione	Riduzione della spesa di funzionamento pari al 5% rispetto alla spesa del 2018
Indicatore	Fatto/non fatto Riduzione Contributo di funzionamento al 31/12/2019 secondo relativo report DAFC.
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	UO interessate con il supporto di DAFC
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	DAFC produce report mensili diffusi attraverso incontri periodici
Valorizzazione premio	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



Rispetto del cronoprogramma relativo alla fusione con ARCA	
Obiettivo RL	
Tipo obiettivo RL	Semplificazione
Peso % max	3%
Livello obiettivo	Struttura
Obbligatorio	no
Destinatari	Direttore Generale Responsabili delle strutture coinvolte
Descrizione	Rispetto del cronoprogramma relativo alla fusione con ARCA con riferimento al contributo della singola struttura
Indicatore	Fatto/non fatto
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	n.a.
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Valorizzazione premio	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU

API	
Obiettivo RL	
Tipo obiettivo RL	Attuazione PRS
Peso % max	10%
Livello obiettivo	Struttura Individuale
Obbligatorio	no
Destinatari	Direttore Generale Responsabili delle strutture coinvolte (no DSADT, DCD, staff e riporti PRE) e loro collaboratori interessati
Descrizione	Interoperabilità dei sistemi informativi di Regione Lombardia attraverso una maggiore integrazione dei flussi informativi sia interni che esterni mediante l'utilizzo di API (Application Programming Interface): definizione e attuazione delle linee guida sull'interoperabilità
Indicatore	Almeno 25 nuove API prodotte
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	n.a.
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Incentivati coinvolti
Valorizzazione premio	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



Alimentazione del fascicolo informatico di impresa e del cassetto digitale dell'imprenditore con almeno una tipologia di dati/documenti ad oggi presenti solo in banche dati regionali	
Obiettivo RL	
Tipo obiettivo RL	Semplificazione
Peso %	4 %
Livello obiettivo	Struttura - Individuale
Obbligatorio	no
Destinatari	Direttore Generale Responsabile DSCI e suoi collaboratori coinvolti
Descrizione	Alimentazione del fascicolo informatico di impresa e del cassetto digitale dell'imprenditore con almeno una tipologia di dati/documenti ad oggi presenti solo in banche dati regionali
Indicatore	Fatto/non fatto
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	Responsabile DSCI
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Incentivati coinvolti
Valorizzazione premio	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU

Evoluzione del servizio bandi online verso l'adozione di un sistema CRM	
Obiettivo RL	
Tipo obiettivo RL	Semplificazione
Peso %	3 %
Livello obiettivo	Struttura - Individuale
Obbligatorio	no
Destinatari	Direttore Generale Responsabile DSCI e suoi collaboratori coinvolti
Descrizione	Evoluzione del servizio bandi online verso l'adozione di un sistema CRM (rif. Programma di semplificazione)
Indicatore	Adozione sistema CRM
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	Responsabile DSCI
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Incentivati coinvolti
Valorizzazione premio	Regione Lombardia U.O. Programmazione, Semplificazione e Coordinamento Sireg
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



❖ Risultato Operativo

Obiettivo LISPA	
Tipo obiettivo RI	-
Peso % max	20%
Livello obiettivo	Strutturata
Obbligatorio	Sì
Destinatari	Direttore Generale Tutte le UO al riporto della DG
Descrizione	Incremento dei ricavi previsti a Budget per ogni singola UO interessata Soglie minime di accesso al premio: <ul style="list-style-type: none"> - conseguimento di almeno il 100% dei ricavi previsti a budget - raggiungimento (e/o superamento) del valore assoluto di contingency definita a budget
Indicatore	+ 4% dei ricavi previsti a Budget Calcolo premio: se ricavi a consuntivo = 100% ricavi previsti a budget, premio = 80%; ogni +1% di consuntivo equivale a +5% premio fino ad un massimo di 100% di premio. Se consuntivo ricavi è <100% dei ricavi previsti a budget, premio è = 0.
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	UO interessate con il supporto di DAFC
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	DAFC produce report mensili diffusi attraverso incontri periodici
Valorizzazione premio	DGE con il supporto di FORU
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



❖ Efficacia della gestione delle risorse umane

Riduzione dell'accantonamento Ferie - Contenimento del costo di straordinari e reperibilità	
Obiettivo LISPA	
Tipo obiettivo RL	-
Categoria Obiettivo	EFFICIENZA
Peso %	5 %
Livello obiettivo	Struttura
Obbligatorio	sì
Destinatari	Direttore Generale Tutti i gestori di risorse interne edella DG e della PRE
Descrizione	<ul style="list-style-type: none">- Riduzione dell'accantonamento Ferie Azienda al 31/12/2019 rispetto all'accantonamento 31/12/2018. Ogni UO interessata dovrà ridurre l'ammontare economico del proprio residuo al 31/12/2019 rispetto allo stesso valore 2018. <ul style="list-style-type: none">- Riduzione dell'ammontare economico complessivo aziendale di straordinari e reperibilità al 31/12/2019 rispetto allo stesso valore al 31/12/2018. Ogni UO interessata dovrà ridurre l'ammontare economico di straordinari e reperibilità al 31/12/2019 rispetto allo stesso valore 2018. Eventuali unità di personale in entrata o in uscita per mobilità interna verranno valorizzate in accordo con FORU.
Indicatore	Valore economico 2018 < valore economico 2019 Le due voci hanno peso uguale sul totale.
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	Responsabili delle strutture coinvolte con il supporto e la validazione di FORU
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Report mensili FORU
Valorizzazione premio	DGE con il supporto di FORU
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



Valutazioni del personale e relativi piani di sviluppo	
Obiettivo LISPA	
Tipo obiettivo RL	-
Categoria Obiettivo	SVILUPPO RISORSE UMANE
Peso %	5%
Livello obiettivo	Individuale
Obbligatorio	sì
Destinatari	Direttore Generale Tutti i gestori di risorse interne edella DG e della PRE
Descrizione	<p>Ogni responsabile di risorse interne dovrà completare le valutazioni delle capacità comportamentali di tutti i propri collaboratori entro il 30/10/2019 e definire i relativi Piani di Sviluppo entro il 31/12/2019. E' tenuto a seguire la metodologia fornita da FORU per la condivisione degli obiettivi di sviluppo, la conduzione dei colloqui e la compilazione della scheda e del Piano di Sviluppo.</p> <p>La scheda di valutazione e il Piano di Sviluppo dovranno essere datati e firmati dal responsabile e sottoscritti dal collaboratore interessato per condivisione. Entrambi sono invitati ad apporre eventuali propri commenti.</p>
Indicatore	On/off
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	n.a.
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	FORU Area Sviluppo Competenze
Valorizzazione premio	DGE con il supporto di FORU
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



❖ Tempi di attivazione Gara

Gare	
Obiettivo LISPA	
Tipo obiettivo RL	-
Peso %	libero
Livello obiettivo	Struttura - Individuale
Obbligatorio	no
Destinatari	Direttore Generale Tutte le UO al riporto della DG e della PRE
Descrizione	Predisposizione Richiesta di Acquisto (RDA) e relativa documentazione per specifiche procedure identificate per singole strutture aziendali o aggregati. Tipologia, rilevanza delle procedure di acquisto e relativa scadenza sono definite dall'Alta Direzione ed espresse in uno specifico documento.
Indicatore	On/off Inserimento RDA con consegna della documentazione nei tempi pianificati secondo il piano gestito da DCO/FQ&F con la collaborazione di DAALG (Tale piano viene aggiornato e presentato da DCO/FQ&F all'interno delle sedute del Comitato di Direzione) e rispetto della data di chiusura del Piano Fabbisogni 2019-2020.
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	DCO/FQ&F assieme alle strutture e verificati da DCO con il supporto di FORU Approvati da DGE con il supporto di FORU
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	DCO/FQ&F report periodico
Valorizzazione premio	DGE con il supporto di FORU
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



❖ Qualita' dei Servizi

Customer care sui servizi Lispa	
Obiettivo LISPA	
Tipo obiettivo RL	-
Peso % max	20 %
Livello obiettivo	Struttura - Individuale
Obbligatorio	sì
Destinatari	Direttore Generale Tutte le UO a riporto della DG
Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> - L'obiettivo intende misurare, attraverso dati oggettivamente rilevabili, il gradimento degli utenti finali su alcuni dei principali servizi di Lispa. <p>Sulla base di un elenco prestabilito, vengono raccolti in una "Scheda di Customer Care" dati quali disservizi, alcuni SLA contrattuali, reclami/elogi, bug, ticket, contatti con Assistenza. La scheda consente di costruire un indice mensile di gradimento complessivo sul Servizio espresso su una scala da 1 a 6.</p> <p>Su questo punto, v. documento "Customer Care: calcolo dell'indice di soddisfazione utente" prodotto da DASDT.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A fronte dell'attivazione dell'incarico con RL per l'implementazione di indagini di Customer Satisfaction, entro l'anno ogni UO potrà essere interessata dal risultato di almeno 1 indagine su 1 servizio proprio; il gradimento sarà espresso su una scala da 1 a 6.
Indicatore	<p>Indicatore di Customer Care > 4 sul singolo servizio quale media dei valori mensili e con trend positivo o stabile</p> <p>In presenza di più di 1 Servizio e/o di indagini di Customer Satisfaction, si applicherà la media dei risultati annuali che dovrà comunque essere > 4.</p> <p>Formula di calcolo premio Risultato >4 = premio 80%; ogni +0,1 = +2% di premio fino ad un massimo di 110%</p> <p>Per la Direzione Generale e le strutture di staff (DAFC, FORU, PRE), la misura riguarda la media dei risultati di tutti i servizi in elenco che dovrà comunque essere >4 applicando poi la formula di premio di cui sopra.</p>
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	Responsabili delle strutture coinvolte con il supporto di DASDT
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	DASDT produce schede mensili che invia ai Responsabili delle strutture interessate
Valorizzazione premio	DGE con il supporto di FORU
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU

❖ **Trasformazione Digitale**

Realizzazione obiettivi PRS	
Obiettivo LISPA	
Tipo obiettivo RL	-
Peso %	libero
Livello obiettivo	Struttura - Individuale
Obbligatorio	no
Destinatari	Tutte le Divisioni e altre strutture della DG coinvolte sull'attività
Descrizione	Selezione delle Azioni inserite nel Piano delle performance di Regione Lombardia
Indicatore	L'indicatore è definito in maniera specifica su ogni singolo obiettivo (firma dei relativi Verbali entro le date pianificate o altro documento/attestato di raggiungimento comunque proveniente da un ente al di fuori dalla struttura che si assegna l'obiettivo)
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	UO interessate con il supporto di FORU
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Ogni singolo incentivato e suo responsabile
Valorizzazione premio	DGE con il supporto di FORU
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU

Realizzazione obiettivi di Semplificazione	
Obiettivo LISPA	
Tipo obiettivo RL	-
Peso %	libero
Livello obiettivo	Struttura - Individuale
Obbligatorio	no
Destinatari	Tutte le Divisioni e altre strutture della DG coinvolte sull'attività
Descrizione	Selezione dal Programma di semplificazione di Regione Lombardia
Indicatore	L'indicatore è definito in maniera specifica su ogni singolo obiettivo (firma dei relativi Verbali entro le date pianificate o altro documento/attestato di raggiungimento comunque proveniente da un ente al di fuori dalla struttura che si assegna l'obiettivo)
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	UO interessate con il supporto di FORU
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Ogni singolo incentivato e suo responsabile
Valorizzazione premio	DGE con il supporto di FORU
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU



Obiettivi specifici di struttura e individuali	
Obiettivo LISPA	
Tipo obiettivo RL	-
Peso %	libero
Livello obiettivo	Struttura - Individuale
Obbligatorio	no
Destinatari	Tutte le UO al riporto della DG e della PRE
Descrizione	I responsabili di 1° livello possono definire progetti e/o attività specifiche da condividere con i propri collaboratori, con particolare attenzione ai seguenti temi: <ul style="list-style-type: none">- Customer support- Efficacia dei processi interni- Ottimizzazione dei tempi di realizzazione dei servizi- Costituzione e avviamento ARIA (in particolare per staff)
Indicatore	L'indicatore è definito in maniera specifica su ogni singolo obiettivo (firma dei relativi Verbali entro le date pianificate o altro documento/attestato di raggiungimento comunque preferibilmente proveniente da un ente al di fuori dalla struttura che si assegna l'obiettivo)
Target individuali e consuntivazione:	
Definizione dei target individuali	UO interessate con il supporto di FORU
Produzione dei consuntivi periodici e di fine anno	Ogni incentivato coinvolto Verrà effettuata una verifica intermedia indicativamente a Settembre. Si invitano gli incentivati coinvolti a tenersi aggiornati con FORU.
Valorizzazione premio	DGE con il supporto di FORU
Validazione premio	DGE con il supporto di FORU

