



### LA GOVERNANCE CON LALENTE D'INGRANDIMENTO

GZOOM è un framework applicativo sviluppato ex-novo per integrare - con tecnologie, logiche e finalità innovative - i processi caratteristici della "filiera" del sistema di Governance degli operatori del Settore Pubblico Allargato.

Sulla piattaforma GZOOM è stato sviluppato l'intero modello di gestione del Ciclo della Performance del Comune di Cesena inserito nell'ambito del Progetto ELI4U.

### Un approccio innovativo

Fino ad oggi l'approccio alle tematiche della Governance, sia da parte degli operatori pubblici, sia da parte degli operatori dell'Information Technology, è sempre stato di tipo "verticale" piuttosto che "orizzontale", cercando soluzioni tecniche in grado di soddisfare i requisiti dello specifico anello della filiera (approccio verticale) e non di quello integrato della medesima filiera (approccio orizzontale).

GZOOM, attraverso l'integrazione dei dati di Bilancio e di Controllo di Gestione, progetta e realizza in una unica piattaforma i vari livelli della filiera, a partire dalla programmazione

pluriennale ed annuale. E' stata inoltre posta particolare attenzione al collegamento dei programmi dell'Ente con il piano degli obiettivi dei suoi dipendenti e delle varie strutture.

Tutti gli elementi della filiera sono sempre collegati ai relativi portatori di interesse di riferimento, in modo che GZOOM possa facilmente rappresentare lo strumento per rendicontare secondo le varie dimensioni di interesse degli Stakeholder esterni (diretti e indiretti).

GZOOM vuole offrire l'opportunità agli operatori pubblici di dotarsi di uno strumento in grado di ricondurre le informazioni di Governance verso un modello integrato di filiera e nella prospettiva del sociale, ossia dei bisogni informativi degli Stakeholder esterni.

In conclusione gli operatori pubblici, grazie a GZOOM, potranno adottare una soluzione applicativa di nuova generazione che funga, nello stesso tempo, da strumento di governo della missione istituzionale e da strumento di comunicazione e di dialogo bidirezionale con i portatori di interessi.

### Lo strumento per la Rendicontazione Sociale secondo le dimensioni di interesse degli Stakeholder

- Programmazione pluriennale ed annuale
- Piano degli obiettivi individuali
- Controllo strategico
- Controllo di gestione
- Governance delle partecipate
- Sistema degli indicatori

### Lo strumento per la gestione integrata del Ciclo della Performance

- Bilancio partecipativo
- Rendiconto sociale 2.0
- Portale della Governance trasparente
- Pubblicazione dati statistici

TD Group S.p.A.  
www.tdgroup.it  
www.gzoom.it



## Il Progetto ELI4U

Gli strumenti di pianificazione e programmazione costituiscono una specifica linea di progetto di ELI4U (WP2), che prevede il ruolo del Comune di Piacenza come ente pilota, del Comune di Cesena con il compito di collaborare nello sviluppo di un sistema informatico di supporto alla pianificazione su piattaforma open-source, e dei Comuni di Bergamo, Bologna, Livorno, Ravenna, Udine come enti dispiegatori.

Il progetto ELI4U nasce con l'obiettivo di promuovere concretamente l'innovazione nella Pubblica Amministrazione, realizzando metodologie e strumenti tecnologico - organizzativi finalizzati ad ottimizzare l'attività amministrativa.

### Tematiche affrontate:

- Pianificazione strategica
- Ottimizzazione dei Servizi
- Governo del Territorio

### Durata del Progetto:

- Settembre 2010 – Marzo 2012

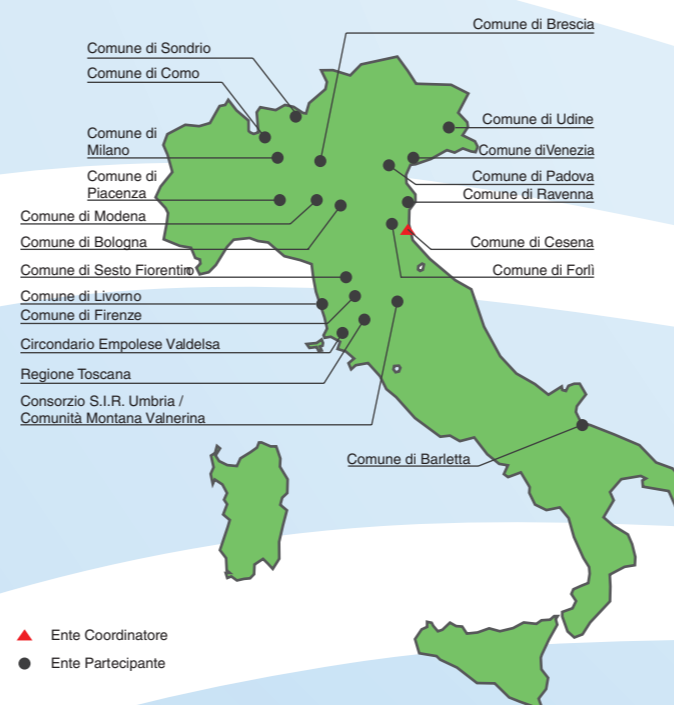
### Valore complessivo del Progetto:

- circa 3,5 Mln (di cui 1,5 finanziati dal Dipartimento per gli Affari Regionali nell'ambito del Terzo Avviso del Programma ELISA)

### Beneficiari diretti delle azioni intraprese:

- circa 4 milioni di cittadini
- le imprese e le PA che popolano i 22 Enti partecipanti al Progetto, dislocati su 7 Regioni

### Enti coinvolti



### CONTATTI

Comune di Cesena  
Piazza del Popolo 10  
47521 Cesena (FC)  
www.comune.cesena.fc.it

www.cesenadialoga.it

per informazioni:  
Staff Direttore Generale  
tel. 0547 356549



# PERFORMANCE PERchè e PER chi

## Performance: PERchè e PER chi

Parlare di performance significa, secondo noi, mettere al centro dell'attenzione la comunicazione tra cittadini e istituzioni locali, cercare di sostenere quel rapporto di riconoscimento e fiducia che sta alla base della convivenza democratica.

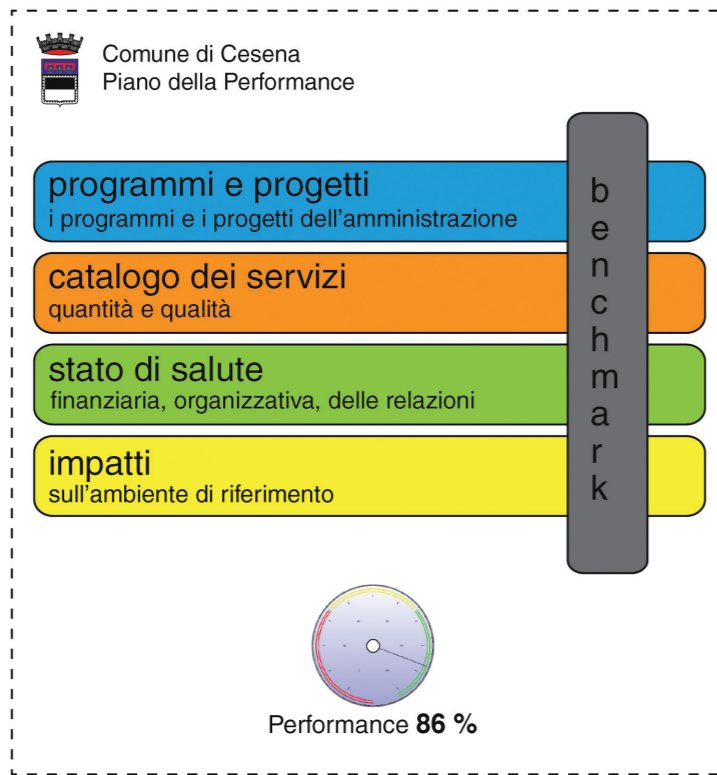
La partecipazione rappresenta il fondamento su cui può essere ricostruito un senso civico condiviso e il Piano della Performance vuole esserne uno strumento, grazie alla rendicontazione puntuale dell'attuazione dei programmi amministrativi e ad una comunicazione che consente il costituirsi di opinioni informate.

La misurazione della performance è anche un processo che sostiene l'innovazione interna alla Pubblica Amministrazione; consente ai responsabili della gestione dell'Ente di seguire l'attuazione del programma nel suo insieme ma anche di monitorare le singole attività svolte, di intervenire con gli opportuni correttivi, di mettere a punto analisi per sviluppare progetti. Serve al dipendente per capire dove si colloca il proprio apporto nella definizione dei servizi per la città, per esplicitare le aspettative rivolte al suo lavoro ed anche partecipare alla definizione degli obiettivi di ente; questi sono gli "effetti collaterali" che si vogliono innescare promuovendo la trasparenza dell'Amministrazione Pubblica nei confronti del cittadino.

Il Piano Performance predisposto dal Comune di Cesena è un documento programmatico, elaborato in coerenza con il sistema integrato di pianificazione e controllo, che mira ad acquisire, analizzare e rappresentare informazioni sui risultati raggiunti rispetto a quanto programmato.

Questo modello, elaborato in un'ottica "a canocchiale", consente di migliorare l'individuazione di progetti e obiettivi, monitorare le fasi per il loro raggiungimento, rappresentare la performance secondo livelli sempre più analitici di dettaglio.

Sono previsti 5 ambiti che alimentano il valore di sintesi della performance complessiva dell'Ente. Ciascun ambito è composto da singole schede e sottoschede di dettaglio per livelli sempre maggiori di analiticità in modo da favorire una consultazione semplice ed intuitiva.



Gli ambiti di misurazione del Piano Performance sono 5 e alimentano la Performance complessiva di Ente.

## I cinque ambiti di misurazione della performance

**Programmi e progetti:** illustra i programmi, i macro-progetti e i progetti, derivanti dal piano di mandato del Sindaco, i tempi previsti per la loro realizzazione, lo stato di avanzamento complessivo e per ciascun progetto indicatori, target e risultati ottenuti.

**Catalogo dei servizi:** illustra i principali servizi svolti dall'ente valutati sotto il profilo quantitativo, qualitativo, dell'efficienza e della customer satisfaction.

**Lo stato di salute** dell'ente valutato sotto il profilo economico e finanziario, organizzativo e delle relazioni.

**Gli impatti** delle politiche del Comune sui bisogni e sul benessere dei cittadini.

**Il benchmarking** è una sezione trasversale alle quattro aree precedenti che riguarda il confronto con altre amministrazioni finalizzato al miglioramento continuo.

Organizzazione: Comune di Cesena  
Utente analisi - AMMINISTRATORE DI SISTEMA

PERFORMANCE MANAGEMENT > PERFORMANCE STRATEGICA > Analisi Performance Strategica > Analisi Risultati Strategici

Piano Performance 2011-2013: Relazione 1° semestre 2011

Ambito Performance **Catalogo dei Servizi** Performance 81.476

Area Servizi **Dettagli**

Piano della Performance > Catalogo dei Servizi

- Servizi per l'infanzia e minori
- Servizi a sostegno delle famiglie
- Servizi per gli studenti
- Servizi a favore dei giovani e università
- Diversamente abili
- Servizi rivolti agli anziani
- Cittadini stranieri
- Cultura
- Turismo e sport
- Ambiente
- Programmazione urbanistica
- Sviluppo economico
- Mobilità sostenibile
- Sicurezza
- Servizi al cittadino

Le Performance dei principali servizi erogati dall'ente sono illustrate nel Catalogo Servizi strutturato in aree omogenee per tipologia di servizio e categoria di utente.

## Un esempio

Organizzazione: Comune di Cesena  
Utente analisi - AMMINISTRATORE DI SISTEMA

PERFORMANCE MANAGEMENT > PERFORMANCE STRATEGICA > Analisi Performance Strategica > Analisi Risultati Strategici

Piano Performance 2011-2013: Relazione 1° semestre 2011

Servizio **Servizio di mensa per le scuole primarie e secondarie di primo grado** Performance 100

Indicatori

	Indicatore	Misura	Andamento				Target		Stato	Benchmark	Performance
			2007	2008	2009	2010	30/06/2011	2011			
Quantità	N. pasti	Num.	166.775	169.496	175.049	175.652	80.000	108.400	54.200		11
	N. utenti	Num.	3.871	4.827	3.620	3.591	3.591	3.591	3.591		11
Qualità	Famiglie con riduzione retta su base isee (n. fami...)	Num.	321	380	434	342	350	350	342		11
	Prodotti biologici / Totale prodotti	Perc.	80	80	80	80	70	70	80		11
	Prodotti lotta integrata	Perc.	10	10	10	10	10	10	10		11
Efficienza	Costo unitario pasto	EUR		4,9	5,26	4,5	5	5	5		11
	Grado copertura rette	Perc.	85	85	73	70	75	70	75		11
Customer	SCHEDA accettazione pasto	Num.									11
	SCHEDA qualità pasto	Num.	930	920	900	920	924	900	924		11

La Scheda di Performance contiene indicatori, target, trend e risultati raggiunti. Ogni singola performance è calcolata dal rapporto tra il target e il valore consuntivo di ciascun indicatore.

## Qualità del pasto

	Scadente	Accettabile	Buono	Ottimo	Senza risposta	Totale
1° piatto	15	87	162	42	2	308
2° piatto	19	67	165	41	16	308

