



Venezia, 29-07-2017

nr. ordine 833
Prot. nr. 137

All'Assessore Paolo Romor

e per conoscenza

Al Presidente della XI Commissione
Alla Segreteria della Commissione consiliare XI
Commissione
Alla Presidente del Consiglio comunale
Al Sindaco
Al Capo di Gabinetto del Sindaco
Ai Capigruppo consiliari
Al Vicesegretario Vicario

INTERPELLANZA

Oggetto: Mancata compilazione del modello di soddisfazione dell'utenza e penalizzazione delle educatrici
Tipo di risposta richiesto: in Commissione

Premesso che

- "La misurazione e la valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento" (Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, art. 3);

- la valutazione delle educatrici si compone della performance "organizzativa" e di quella "individuale";

- la performance *organizzativa* (40 punti su 100) è misurata sulla base della compilazione della *customer satisfaction* - scheda di rilevazione della soddisfazione dell'utenza – che nel caso delle scuole dell'infanzia viene consegnata ai genitori;

- la performance *individuale* (60 punti su 100) valuta la competenza, la capacità relazionale e il comportamento;

- il punteggio minimo per ottenere la produttività è di 50,99 su 100;

- nel caso in cui un'educatrice ottenga un punteggio elevato di performance individuale (a partire da 42 punti, ad esempio, la prestazione è considerata *pienamente adeguata*) e 0 punti nella parte organizzativa, anche se per cause a lei non imputabili, non le sarà riconosciuta in alcuna misura la produttività perché la soglia del 50,99 non viene raggiunta;

Considerato che

- nel corso del 2016 allo spazio cuccioli "Sorgente" i moduli consegnati erano sbagliati e pertanto i genitori non li hanno compilati;

- alla scuola materna "San Giovanni Bosco" i moduli non sono stati consegnati;

- in entrambi i casi le educatrici sono state penalizzate, anche significativamente, nella valutazione della performance e nella produttività, in quanto l'amministrazione era priva dei dati della *customer satisfaction*;

- le molteplici sollecitazioni attraverso le quali si è chiesto all'amministrazione di farsi carico di quanto successo (mozione nr. ordine 687 e interpellanza nr. ordine 716) non hanno sortito alcun effetto;

**Tutto quanto premesso e considerato,
si interpella l'Assessore**

1) per sapere:

- quali uffici sono incaricati della consegna presso gli asili dei moduli della *customer satisfaction*;
- chi è responsabile della consegna dei moduli ai genitori;
- perché non si provvede a rivalutare la produttività delle educatrici penalizzate da quello che appare essere un errore organizzativo a loro non imputabile;

2) affinché promuova con urgenza un processo di rivalutazione della performance del personale educativo interessato dalle situazioni suddette, nel molteplice interesse dell'amministrazione, del personale educativo e dei cittadini (bambini e genitori) che usufruiscono di tali servizi.

Elena La Rocca