



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**