

PIANO DEGLI OBIETTIVI E DEGLI INDICATORI 2017

come da art. 4 della Deliberazione della Giunta Regionale n. 42/5 del 2012

Allegato alla Delib.G.R. n. 15/18 del 21.3.2017

Sommario

Premesse..... 3
Piano degli obiettivi e degli indicatori 2017 3
Conclusioni 7

Premesse

Il Piano degli Obiettivi e degli Indicatori, redatto in ottemperanza alle linee guida allegate alla deliberazione della Giunta regionale n. 42/5 del 23.10.2012, illustra l'elenco degli obiettivi operativi da realizzarsi nell'esercizio 2017, con indicazione della tempistica prevista, delle risorse finanziarie ed umane assegnate, del dirigente responsabile dell'attuazione nonché di altri eventuali soggetti direttamente coinvolti e consente agli organi tecnico-amministrativi della Regione Sardegna - socio unico di Sardegna IT.

Piano degli obiettivi e degli indicatori 2017

Gli obiettivi posti per l'anno 2017 hanno come scopo principale quello di:

- Consolidare l'assetto economico-finanziario aziendale;
- Efficientare e certificare i processi interni;
- Accrescere la capacità organizzativa e professionale facendo leva sulla formazione e la gestione del personale;
- Adottare un nuovo statuto che contemperi le esigenze imposte dal D.lgs 175/2016 "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" e la DGR n. 67/10 del 16.12.2016.

Il presente documento utilizza il modello Balanced Scorecard e aggrega 15 obiettivi e relativi indicatori nei seguenti ambiti:

- Prospettiva Economico-Finanziaria (3 obiettivi);
- Prospettiva del Cliente (4 obiettivi);
- Prospettiva dei processi interni (5 obiettivi);
- Prospettiva dell'innovazione, dell'apprendimento, dell'immagine e dello spirito aziendale (3 obiettivi).

Il Programma delle attività 2017 sopra delineato trova copertura nelle lettere di incarico già sottoscritte o di prossima sottoscrizione e fa leva sulle seguenti risorse finanziarie:

- POR FESR 2014-2020
- Risorse da bilancio regionale della Regione Autonoma della Sardegna.

La tabella seguente identifica gli obiettivi, gli indicatori e target attesi per il 2017.

N.	Ambito	Obiettivo	Indicatore	Metodo di calcolo	Fonte dato	U.d.m.	Target	Tempistica	Dirigente Responsabile	Risorse umane	Risorse finanziarie
1	Prospettiva Economico-Finanziaria	Pareggio di bilancio	Risultato netto	in pareggio o positivo	Bilancio d'esercizio	€	Miglioramento della situazione economico-finanziaria della società rispetto alla media degli ultimi due esercizi precedenti	31/12/2017	A.U.	Tutti	N/A
2		Pagamento dei fornitori	Indicatore di tempestività dei pagamenti delle amministrazioni pubbliche	metodo indicato nel circolare RGS n. 22 (Prot. 59216 del 22/07/2015)	Amministrazione	gg.	3 gg dal ricevimento del corrispondente ricavo dalla RAS (oppure 30 gg. data fattura fine mese)	31/12/2017	A.U.	Amministrazione	Fondi di bilancio della società
3		Coerenza fra costi e ricavi preventivati nella fase pre-contrattuale e consuntivati per le commesse infra-annuale. Per le commesse pluriennali, si fa riferimento al Budget di previsione dell'anno e il consuntivo dell'anno	Conto Economico di Commessa	MOL di Commessa	Direzioni di produzione	€	il costo totale non potrà variare del +/- 5% rispetto al budget di progetto	31/12/2017	Dirigenti	Responsabili di servizio e capi progetto	Budget di progetto
4	Prospettiva del Cliente	Customer Satisfaction – misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti in diversi ambiti attraverso la misurazione del livello di efficienza ed efficacia dei servizi percepiti dai servizi affidanti in un'ottica di miglioramento delle performance.	Grado di soddisfazione dei Clienti	Rilevazione attraverso una modalità diretta, attuata mediante un questionario su web	Settore Portali e Servizi Web	n. giudizi	almeno il 95% di giudizi complessivamente buoni	31/12/2017	Dirigenti	Capi progetto	Budget di progetto

N.	Ambito	Obiettivo	Indicatore	Metodo di calcolo	Fonte dato	U.d.m.	Target	Tempistica	Dirigente Responsabile	Risorse umane	Risorse finanziarie
5		Qualità del progetto applicativo. SLA	Grado di soddisfazione dei Clienti	Segnalazioni del cliente	Strumenti di TT	n. segnalazioni	meno di 4 problemi ad alto impatto nei primi 30 giorni dal rilascio per 90% dei progetti	31/12/2017	Dirigenti	Capi progetto	Budget di progetto
6		I livelli di servizio globalmente proposti sono in linea o migliorativi rispetto alle aspettative dell'Ente richiedente	Efficacia del processo di Assistenza al cliente	Data e ora della risposta - data e ora della segnalazione, tracciati dal team di lavoro negli strumenti di TT	Strumenti di TT	Tempo medio	< 8 ore o in coerenza con quanto prevedono gli SLA degli incarichi	31/12/2017	Dirigenti	Capi progetto, responsabili di servizio\settore, dipendenti	Budget di progetto
7		Erogazione dei servizi di Formazione con l'obiettivo di raggiungere una valutazione di "BUONO" almeno nel 75% dei casi	Qualità dei servizi di formazione	Rilevazione da moduli di feedback per ciascun corso ovvero Rilevazione attraverso una modalità diretta, attuata mediante un questionario su web	Utenti (fogli di feedback)	%	> 75%	31/12/2017	Dirigenti	capi progetto, responsabili di servizio\settore, dipendenti	Budget di progetto
8	Prospettiva dei processi interni	Formalizzare con "contratti interni" gli impegni fra i ROP e le strutture di servizi trasversali interni: deliverable, livelli di servizio, costi, qualità, scadenze....	SLA contratti interni rispettati	% raggiungimento degli SLA	PMO/ROP/Service Manager	%	> 80%	31/12/2017	Dirigenti	Responsabili di servizio\settore, Project Manager	N/A

N.	Ambito	Obiettivo	Indicatore	Metodo di calcolo	Fonte dato	U.d.m.	Target	Tempistica	Dirigente Responsabile	Risorse umane	Risorse finanziarie
9		Rispetto per le procedure e le scadenze aziendali (timesheet, SAL, riesame, ecc.)	tempistiche	Verifica mensile	Amministrazione/PMO	%	> 90%	31/12/2017	Dirigenti	tutti	N/A
10		Certificazione ISO27001:2013 - Information Security	Certificazione (S/N)	Si/No	Ente Certificatore	S/N	N/A	31/12/2017	Dirigenti	CSR	Bilancio Aziendale
11		Certificazione ISO9001:2015 per Project Management e correlate attività	Certificazione (S/N)	Si/No	Ente Certificatore	S/N	N/A	31/12/2017	Dirigenti	Tutti	Bilancio Aziendale
12		Proposta al Socio di un nuovo statuto sulla base dell'ampliamento della compagine societaria e delle disposizioni di cui al D.lgs 175/2016	Predisposizione della documentazione	Si/No	Servizio amministrazione	n.a.	N/A	31/05/2017	A.U.	Amministrazione	N/A
13		Completare l'avviamento del nuovo sistema professionale	Tutti i dipendenti con ruoli tecnici ri-classificati	Si/No	Servizio amministrazione	%	100%	30/06/2017	A.U.	Dirigenti e Amministrazione	N/A
14	Prospettiva dell'innovazione, dell'apprendimento, dell'immagine e dello spirito aziendale	Definire il progetto pilota per lavoro Agile (scrivere progetto, obiettivi, regole, meccanismi di monitoraggio della produttività, bando per partecipare, ecc.)	Determinazione per il progetto Pilota	Si/No	Servizio amministrazione	n.a.	Progetto concordato con le OO.SS.	31/12/2017	A.U.	Amministrazione	N/A
15		Attuare il ciclo annuo di valutazione della performance organizzativa (assegnazione obiettivi e target) ed individuale (definizione diversi schede di valutazione per i diversi ruoli professionali)	Articolazione obiettivi aziendali per ogni U.O.. Discussione e consegna schede individuali	Si/No	Servizio amministrazione	%	100%	30/04/2017	Dirigenti	Tutti	N/A

Conclusioni

Gli obiettivi e gli indicatori di risultato fissati per il 2017 hanno lo scopo di consolidare il rilancio di Sardegna IT già intrapreso nel 2016.

Il perseguimento dell'equilibrio di bilancio, una rinnovata ottimizzazione dei processi interni aziendali con la messa a punto di nuovi strumenti e regole aziendali finalizzati specificatamente ad anticipare eventuali crisi aziendali quali l'istituzione di un registro delle trattative che censisce tutte le attività precontrattuali che vengono svolte in favore della Regione Sardegna e il repository per ciascun progetto che tiene traccia di ogni aspetto contrattuale e progettuale, un nuovo regolamento per personale che prevede fra le altre cose un sistema di valutazione delle performance individuale ed organizzativa, la nomina dei componenti dell'organismo per il controllo interno (Organismo di Vigilanza) già previsto nel "Modello organizzativo e di gestione ex D.Lgs 231/2001" adottato dalla Società nel 2011 ma mai attuato, le risorse dedicate alla formazione specialistica del personale, i percorsi di certificazione professionali (PMP) ed aziendali (ISO 9001 e ISO 27001) sono i fattori trainanti del rilancio societario e costituiscono il core degli obiettivi sfidanti che Sardegna IT intende proseguire e rafforzare nel corso del 2017.

Cagliari, 28.02.2017

L'Amministratore Unico
Dott. David Harris