



# Premio di risultato 2018-2020

Dr. Luca Agostini  
Responsabile Area Personale

Versione 6.0 del 30.08.2018

*Questo documento è di proprietà intellettuale di SEAB S.p.A. Al destinatario del documento è consentito solo l'uso personale. Senza autorizzazione specifica di SEAB S.p.A. il documento non può essere né riprodotto né distribuito ad altre Persone e/o Organizzazioni. SEAB S.p.A., I-39100 Bolzano.*

*[Handwritten signatures in blue ink]*

## PROTOCOLLO DI INTESA AZIENDALE

Tra la SEAB - S.p.A. rappresentata dal Presidente pro tempore Dr. Rupert Rosanelli, le RSU e le OO.SS. territoriali così rappresentate:

### RSU

- Campedelli Sandro
- Roberto Cestaro
- Perosa Andrea
- Guggenberger Klaus
- Lago Vittorio
- Marzetta Riccardo
- Piccolin Renzo
- Schweigkofler Roland
- Tomaselli Luca
- Verzotto Diego

### OO.SS. Territoriali

- ASGB Rungg Hans
- CISL/SCB Maurizio Albrigo
- FILCTEM/GECHTA Stefano Parrichini
- FP CGIL Catia Scardabozzi
- UILT/SGKT Artan Mullaomeri

Viene stipulato il seguente:

**Accordo aziendale per il premio di risultato per il triennio 2018-2020.**

### Introduzione

Il "premio di risultato" della SEAB ha lo scopo di migliorare il servizio e la competitività dell'azienda attraverso uno strumento di partecipazione riferito ai risultati aziendali. Esso definisce i presupposti ed i criteri per un'erogazione annua variabile collegata ai risultati concreti di produttività, redditività, efficienza e qualità (vedi art. 2, lett. C CCNL Igiene Ambientale - Aziende Municipalizzate del 17.06.2011 e art. 9 CCNL Gas-Acqua del 14.01.2014).

Il sistema premiante di seguito descritto fa riferimento al triennio 2018/2019/2020. Gli obiettivi per reparto verranno allineati secondo le necessità aziendali di anno in anno.

### Indicazioni generali



Il sistema premiante della SEAB si basa su criteri di valutazione delle prestazioni conseguite, che possono essere classificati in riferimento:

- al livello della prestazione;
- a criteri qualitativi e quantitativi;
- ad elementi di partecipazione e prestazione.

I criteri di valutazione dovranno rispettare le seguenti caratteristiche:

- i criteri devono essere chiaramente definiti e misurabili;
- i criteri devono essere oggettivi;
- i criteri devono essere sfidanti, ossia rappresentare nel loro insieme un punto di miglioramento per l'azienda, ma al tempo stesso raggiungibili ed adeguati alle possibilità dei collaboratori ai quali vengono assegnati
- il numero dei criteri deve essere limitato;
- i criteri devono essere facilmente applicabili/calcolabili e trasparenti;
- i criteri devono basarsi su dati (possibilmente) già disponibili in azienda;
- i criteri devono servire da sostegno agli obiettivi strategici dell'azienda.

## Struttura del sistema premiante

Il premio di produzione della SEAB tiene conto delle prestazioni dei collaboratori su due livelli:

- a livello individuale dei collaboratori (p.e. entità di prestazione lavoro da parte del singolo collaboratore).
- a livello di ufficio, reparto o servizio (p.e. efficienza e/o qualità dei servizi prestati dal reparto, migliorie organizzative o produttività conseguite); gli obiettivi possono essere definiti anche in relazione a singoli collaboratori facenti parte dell'ufficio/reparto.

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| Obiettivo del collaboratore | 40%  |
| Obiettivo di reparto        | 60%  |
| Premio complessivo          | 100% |

Ogni obiettivo ha un peso definito rispetto all'intero premio individuale (percentuale del premio totale).

La somma dei pesi attribuiti ai singoli obiettivi da raggiungere dalle singole funzioni è uguale al 100% dell'importo del premio totale annuo.

Per valutare se un determinato obiettivo è stato raggiunto interamente o in parte sono stati individuati specifici indicatori di risultato.

La misura degli indicatori può essere:

- graduale in riferimento alla porzione di obiettivo raggiunto
- totalitario a seconda del raggiungimento o meno dell'obiettivo



Il premio sarà erogato a ciascun collaboratore sulla base della percentuale assegnata ad ogni obiettivo ed in proporzione al suo conseguimento.

In caso di eventi eccezionali e straordinari, in ogni caso non imputabili al lavoratore, e tali da determinare l'impossibilità del raggiungimento dell'obiettivo, le parti esamineranno congiuntamente la situazione ai fini dell'erogazione del premio.

## Accesso al sistema premiante

Il sistema premiante è valido per contratti di lavoro a tempo indeterminato e per contratti a tempo determinato con durata superiore ai sei mesi nell'anno di riferimento o a cavallo di due esercizi consecutivi. I dipendenti a tempo determinato che non raggiungano il periodo minimo di lavoro di 6 mesi hanno diritto alla parte del premio relativa alla presenza (40%), ma non quella relativa all'obiettivo di reparto o individuale. Sono comunque esclusi da tutto il premio coloro che non superino il periodo di prova o che, assunti a tempo determinato, diano le dimissioni anticipate rispetto alla scadenza naturale del contratto.

Le frazioni di mese vengono computate per periodi di oltre 15 giorni compiuti.

Ai collaboratori che non hanno completato l'anno lavorativo, per il quale viene versato il premio (p.es. sono stati assunti o hanno cessato il lavoro nel corso dell'anno, ecc.) il premio è versato in quota proporzionale al periodo lavorato, contabilizzando un mese intero (1/12) per periodi di oltre 15 giorni compiuti.

Il premio sarà erogato al collaboratore in relazione al periodo nel quale la prestazione lavorativa è stata effettivamente resa. Vengono in ogni caso equiparati alla presenza in servizio i periodi di ferie, ROL e maternità obbligatoria, donazione sangue ed organi nonché i giorni di recupero straordinario ed i permessi retribuiti.

Inoltre il premio viene relazionato all'orario di lavoro inteso come tempo pieno o part time.

Per periodi di assenza per infortunio, congedi parentali e assenze non retribuite (malattia bambino, sospensioni disciplinari, permessi non retribuiti, malattie non riconosciute, altre assenze non retribuite) il premio viene decurtato in proporzione al numero di giorni di assenza in relazione ad un totale giorni di:

299 giorni per chi lavora su 6 giorni settimanali

249 giorni per chi lavora su 5 giorni settimanali.

265 giorni per chi lavora in cicli multi periodali da 5 e 6 giorni settimanali

150 giorni per chi lavora a tempo parziale verticale (v. anche pag. 12)

Non vengono invece conteggiati a questo scopo i giorni di assenza per infortunio ai quali abbiano contribuito carenze da parte dell'azienda di carattere organizzativo, informativo e nel campo delle attrezzature. Entro gennaio dell'anno successivo si riunirà un'apposita Commissione, composta dal Responsabile Aziendale per la Sicurezza (RSPP) e dai tre membri delle RLS, che valuteranno i singoli casi di infortunio ai fini del riconoscimento del premio. La Commissione, in base a tale valutazione, decide in quali casi comunque riconoscere la parte di premio interessata.



In caso di patologie gravi, che richiedano terapie salvavita ed altre ad esse assimilabili secondo le indicazioni dell'Ufficio medico legale dell'Azienda Sanitaria competente per territorio, come ad esempio l'emodialisi, la chemioterapia, il trattamento per l'infezione da HIV - AIDS nelle fasi a basso indice di disabilità specifica (attualmente indice di Karnosky), ai fini del presente articolo, sono esclusi dal computo i relativi giorni di ricovero ospedaliero o di day-hospital, debitamente certificati dalla competente Azienda Sanitaria locale o struttura convenzionata.

Tali assenze per interventi/terapie salvavita devono essere documentate da parte del medico curante con la dicitura esplicita sul certificato medico "ricovero o presenza in ospedale per terapia salvavita". In questi casi la tabella di cui al seguente punto sarà applicata quando, anche in periodi distinti durante l'anno solare, saranno superati gli 8 mesi.

In caso di malattie, anche in periodi distinti durante l'anno solare, che superano i 4 mesi complessivi ( $299/3 \Rightarrow$  almeno 100 gg per chi lavora su 6 giorni settimanali e  $249/3 \Rightarrow$  almeno 83 gg per chi lavora su 5 giorni settimanali, almeno 88 gg per chi lavora su 5/6 giorni settimanali), non viene applicato da un lato il criterio sotto descritto della presenza, ma dall'altra il restante premio viene ridotto per ogni giorno lavorativo di malattia nella misura di:

1/299 per chi lavora su 6 giorni settimanali

1/249 per chi lavora su 5 giorni settimanali.

1/265 per chi lavora su 5/6 giorni settimanali (cicli multiperiodali)

1/150 per chi lavora a part-time verticale.

Il premio rimanente viene correlato al criterio rimanente per quota parte.

Gli importi non versati ai collaboratori causa malattia oltre i 4 mesi, verranno ridistribuiti tra tutti i collaboratori aggregati per singole unità funzionali come definite al criterio "Presenza sul posto di lavoro", con eccezione dell'ipotesi di sostituzione del collaboratore. Parteciperanno alla ridistribuzione, in parti uguali, tutti i collaboratori della singola unità funzionale che non avranno subito detrazioni in ragione del presente criterio.

## Calcolo del premio

L'Ufficio Personale provvede al calcolo del premio entro la fine del mese di febbraio dell'anno successivo all'anno di riferimento.

L'Ufficio Personale verifica le eventuali assenze dal lavoro per vari motivi come sopra ed invia il computo delle giornate lavorative di assenza causa infortunio all'apposita Commissione per la valutazione.

Per la verifica del raggiungimento degli obiettivi per reparto il Responsabile dell'Area Personale si rivolgerà ai Dirigenti ed ai singoli Responsabili di Area per stabilire il risultato raggiunto in riferimento ai vari progetti.

Il premio di risultato individuale verrà commisurato al raggiungimento dei criteri come sotto meglio descritto.

Viene escluso dal premio di risultato il personale a tempo determinato che abbia lavorato per un periodo continuativo inferiore ai 6 mesi presso la SEAB.

Viene altresì escluso dal premio il lavoratore licenziato per motivi disciplinari. Ai collaboratori, che abbiano subito uno o più provvedimenti disciplinari di sospensione per un numero complessivo all'anno di giorni come segue, il premio viene decurtato:

- con 6 giorni di sospensione – decurtazione del 50% del premio
- con 7 giorni di sospensione – decurtazione del 60% del premio
- con 8 giorni di sospensione – decurtazione del 70% del premio
- con 9 giorni di sospensione – decurtazione del 80% del premio
- con 10 giorni di sospensione – decurtazione del 90% del premio

In caso di sospensione disciplinare per un numero di giorni superiori a 10, anche non consecutivi, non verrà erogato alcun premio.

### Erogazione del premio

Il premio verrà erogato, in unica soluzione, nel mese di maggio dell'anno successivo all'anno di riferimento.

Alle persone che si dimettono dall'Azienda oppure vanno in pensione, il premio viene erogato, in base al conteggio che risulta applicando i criteri dell'anno precedente, unitamente alla liquidazione delle ultime competenze di fine rapporto.

L'Ufficio Personale consegna ai collaboratori assieme alla busta paga del mese di maggio una scheda esplicativa, che riporta il totale del premio e le singole voci del premio in relazione al raggiungimento dei singoli obiettivi e si impegna a fornire una tabella relativa ad ogni gruppo/unità operativa con i seguenti dati:

- Importo da ridistribuire
- Numero persone partecipanti alla redistribuzione
- Percentuali in funzione dell'orario di lavoro (vedi part-time)

### Entità del premio

Il premio di riferimento è distinto per i singoli livelli ma è unitario tra i due contratti Unico Gas Acqua e Federambiente.

Qui di seguito sono riportati gli importi previsti per gli anni 2018/2019/2020





| Liv. | Importo Premio annuo (€) |
|------|--------------------------|
| 1    | 1.259,00-                |
| 2    | 1.331,00-                |
| 3    | 1.404,00-                |
| 4    | 1.486,00-                |
| 5    | 1.569,00-                |
| 6    | 1.775,00-                |
| 7    | 1.920,00-                |
| 8    | 2.116,00-                |
| Q    | 2.312,00-                |

\*Gli importi riportati in tabella sono premi lordi da erogare al collaboratore, ai quali va aggiunto l'onere previdenziale a carico dell'azienda.

L'entità del premio per i singoli anni verrà deliberato dal Consiglio di Amministrazione in virtù dei risultati di bilancio del relativo anno. Gli importi del premio saranno come da tabella soprastante, salvo una possibile decurtazione fino ad un massimo del 20% nel caso di una riduzione dei risultati del bilancio rispetto alla previsione con un differenziale superiore al 20%.

## Obiettivi collaboratore

### Presenza sul posto di lavoro

Peso: 40% del premio totale individuale

Collaboratori interessati: Tutti

### Obiettivo:

L'obiettivo è un numero possibilmente minimo di interruzione dei cicli lavorativi da parte dei singoli collaboratori a causa di assenze per malattia. La prestazione dei singoli collaboratori, ai fini del presente criterio, si misura sulla base delle presenze registrate in un anno (periodo 1° gennaio - 31 dicembre dell'anno di riferimento).

### Misura:

Rapporto a gradi tra il numero e la durata delle assenze e il valore del premio



|                               |                                    | Numero delle assenze (frequenza delle assenze) |                      |                      |                      |                   |
|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
|                               |                                    | 1 o 2 volte<br>nell'anno                       | 3 volte<br>nell'anno | 4 volte<br>nell'anno | 5 volte<br>nell'anno | Più di 5<br>volte |
| Giorni complessivi di assenza | Fino a 10<br>giorni<br>lavorativi  | 100,0%                                         | 80,0%                | 60,0%                | 40,0%                | 0,0%              |
|                               | Da 11 a 15<br>giorni<br>lavorativi | 80,0%                                          | 50,0%                | 30,0%                | 15,0%                | 0,0%              |
|                               | Oltre 15 giorni                    | 0,0%                                           | 0,0%                 | 0,0%                 | 0,0%                 | 0,0%              |

|                               |                                    | Numero delle assenze (frequenza delle assenze) |                      |                      |                      |                   |
|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
|                               |                                    | 1 o 2 volte<br>nell'anno                       | 3 volte<br>nell'anno | 4 volte<br>nell'anno | 5 volte<br>nell'anno | Più di 5<br>volte |
| Giorni complessivi di assenza | Fino a 12<br>giorni<br>lavorativi  | 100,0%                                         | 80,0%                | 60,0%                | 40,0%                | 0,0%              |
|                               | Da 13 a 18<br>giorni<br>lavorativi | 80,0%                                          | 50,0%                | 30,0%                | 15,0%                | 0,0%              |
|                               | Oltre 18<br>giorni                 | 0,0%                                           | 0,0%                 | 0,0%                 | 0,0%                 | 0,0%              |



| 5 / 6 giorni lavorativi       |                              | Numero delle assenze (frequenza delle assenze) |                   |                   |                   |                |
|-------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|
|                               |                              | 1 o 2 volte nell'anno                          | 3 volte nell'anno | 4 volte nell'anno | 5 volte nell'anno | Più di 5 volte |
| Giorni complessivi di assenza | Fino a 11 giorni lavorativi  | 100,0%                                         | 80,0%             | 60,0%             | 40,0%             | 0,0%           |
|                               | Da 12 a 16 giorni lavorativi | 80,0%                                          | 50,0%             | 30,0%             | 15,0%             | 0,0%           |
|                               | Oltre 16 giorni              | 0,0%                                           | 0,0%              | 0,0%              | 0,0%              | 0,0%           |

I rapporti part time verticali sono assimilati, ai fini del calcolo dei giorni di assenza per malattia, con un riproporzionamento delle mezze giornate su 5 giorni.

### RIDISTRIBUZIONE

Tutti gli importi detratti dal premio di produzione per qualsiasi tipo di assenza verranno ridistribuiti tra tutti i collaboratori aggregati per singole unità funzionali/ufficio che abbiano il parametro malattia pari al 100% e le cui assenze per altre cause (infortuni, congedi parentali ed assenze non retribuite ecc.) non superino una settimana lavorativa calcolata in base all'orario di lavoro di ciascun collaboratore,

Nel caso in cui nella singola unità funzionale/ufficio tutti i componenti non raggiungano il parametro di cui al passo precedente, tale importo non verrà ridistribuito.

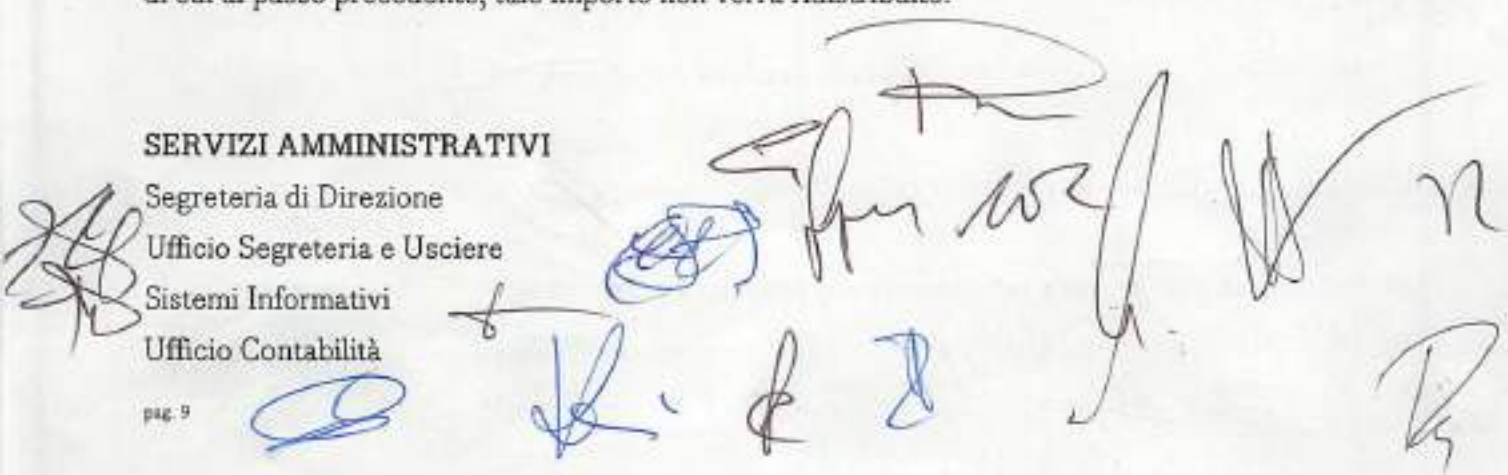
### SERVIZI AMMINISTRATIVI

Segreteria di Direzione

Ufficio Segreteria e Usciere

Sistemi Informativi

Ufficio Contabilità



Ufficio Controllo di gestione

Ufficio Gare ed Appalti e Ufficio Acquisti

Servizio Clienti suddiviso tra:

- Fatturazione;
- Segreteria;
- Sportello Bolzano e Laives;
- Recupero crediti/Incassi;
- Gas distribuzione

Ufficio Stampa

Ufficio Personale

Servizio Sicurezza e Qualità

Magazzino Igiene Ambientale e magazzino Acqua e Gas

## SERVIZI TECNICI

Servizio spazzamento delle strade incluso spazzamento meccanico

Servizio raccolta rifiuti Bolzano gruppo autisti

Servizio raccolta rifiuti Bolzano gruppo caricatori

Centro di riciclaggio Comune di Bolzano

Servizi Tecnici Igiene Ambientale

Officina cassonetti

Servizio raccolta rifiuti Comune di Laives

Area Progettazione, Manutenzione e Lavori

Servizio Logistica e manutenzione meccanica

Servizio Manutenzione Strutture

Servizio Trasversali

Servizio Tecnico ciclo idrico

Servizio Canalizzazioni

Servizio Distribuzione Acqua

Servizio Distribuzione Gas

\*\*\*\*\*

Obiettivi per ufficio, servizio o reparto

Obiettivi annuali dell'azienda nel contesto del premio di produzione

Peso: 60% del premio totale individuale



Collaboratori interessati: Tutti

Il sistema Qualità-Ambiente-Sicurezza dell'Azienda richiede un costante impegno per migliorare i servizi dedicati alla collettività, per recuperare in efficienza sui lavori e poter configurare e mantenere tariffe sostenibili alla cittadinanza.

Il Consiglio di Amministrazione approva in questo contesto ogni anno i c.d. "obiettivi annuali" dei singoli reparti o uffici. Questi rappresentano progetti, da svolgere oltre il normale lavoro di routine connesso con la gestione dei servizi affidati, che hanno lo scopo di:

- impostare interventi migliorativi e di riorganizzazione dell'azienda,
- introdurre nuove attività o servizi,
- gestire lavori oppure elaborazioni straordinarie.

I singoli progetti rientranti negli obiettivi annuali individuano un responsabile di progetto e un gruppo di collaboratori coinvolti nel progetto.

Il premio di risultato si configura come strumento di incentivazione per il raggiungimento di tali obiettivi annuali e vuole premiare una proficua collaborazione nell'ambito dei progetti.

Il legame fra premio di risultato e obiettivi annuali potrà esserci soltanto nel caso di diretto coinvolgimento del collaboratore in un determinato progetto.

Ogni anno vengono presentati al CdA da parte della Dirigenza nuovi obiettivi, in considerazione del continuo sviluppo dei servizi gestiti e delle tecnologie utilizzate e dell'impegno dell'azienda a favorire una crescita costante, sia in termini di implementazione delle conoscenze professionali del personale, sia in relazione all'introduzione di nuove tecniche e procedure.

Di conseguenza, laddove la parte del premio di risultato per reparto/ufficio è legata ad obiettivi annuali dell'azienda e verranno quindi rivisti di anno in anno mantenendo comunque sempre, dove necessario, un'ottica di lungo periodo.

Vengono qui di seguito elencati degli obiettivi annuali, scelti fra quelli approvati dal Consiglio di Amministrazione per l'anno 2018, ritenuti validi dall'Azienda per il conseguimento della parte del premio di produzione per reparto per l'anno 2018 per singole unità funzionali sotto meglio specificate.

## Percentuale di misura

La percentuale di misura dei singoli obiettivi per ufficio, servizio o reparto rappresenta sempre la percentuale calcolata sulla base del peso di ciascun obiettivo secondo il seguente esempio:

Premio complessivo per il dipendente 1.000,00 €

Presenza sul posto di lavoro - Peso 40% = 400,00 €

Misura raggiungimento 100% = 400,00 € (100% di 40%)

Misura raggiungimento 50% = 200,00 € (50% di 40%)

Misura raggiungimento 0% = 0,00 € (0% di 40%)

Obiettivo di reparto - Peso 60% = 600,00 €

Misura raggiungimento 100% = 600,00 € (100% di 60%)

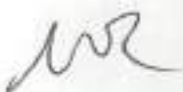
Misura raggiungimento 50% = 300,00 € (50% di 60%)

Misura raggiungimento 0% = 0,00 € (0% di 60%)

## NOTA A VERBALE

Al fine di rendere via via più oggettivamente misurabile il raggiungimento dei risultati da parte dei preposti l'ufficio del Personale introdurrà, in via sperimentale, una scheda di valutazione da utilizzare da parte di ciascun responsabile che standardizzi le modalità di valutazione.

Nella riunione sindacale del mese successivo all'erogazione del premio l'azienda riferisce sui premi non erogati o parzialmente erogati. Le OO.SS. possono chiedere, anche nelle successive riunioni, delucidazioni e spiegazioni al fine di verificare eventuali errori di valutazione.





Obiettivo nr. Descrizione

## 01 Riscontro tempestivo dei rapporti di lavoro del servizio

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Andrea Girinelli

Reparti interessati:  
Servizi Tecnici Igiene Ambientale

Dipendenti interessati:  
Sig.ra Orri; Sig. Turri

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Riscontro dei rapporti di lavoro del servizio di Laives e Bolzano.

La verifica della prestazione viene svolta mensilmente dal Preposto.

Qualora nonostante il sollecito dei dati da parte dei collaboratori questi non siano disponibili, il ritardo dovuto al non inserimento di tali dati non viene considerato

|            |                                          |
|------------|------------------------------------------|
| Obiettivo: | Disponibilità dei dati a sistema         |
| Traguardo: | Puntuale verifica dei costi del servizio |
| Durata:    | 12 mesi                                  |

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%



Obiettivo nr. Descrizione

02

## Progetto introduzione raccolta umido e movimentazione Centro Storico

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Ing. Andrea Girinelli

Reparti interessati:

Servizi Tecnici Igiene Ambientale

Dipendenti interessati:

Ing. Milanko

Periodo di riferimento:

2018/2019

Peso dell'obiettivo sul premio:

60%

Attività prevista:

Attività per L'anno 2018.

Coordinamento attività sopralluoghi e indagine territoriale; predisposizione elaborazioni dati aggiornati; pianificazione fasi avvio; coordinamento progettazione raccolte e introduzione movimentazione

Obiettivo: Miglioramento della raccolta differenziata

Traguardo: Miglioramento della gestione dei servizi nel centro storico e introduzione raccolta organico domestico.

Durata: 24 mesi

Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%



Obiettivo nr. Descrizione

**03** **Avvio e gestione a regime  
programmazione/rendicontazione programmi e  
attività Servizi di Raccolta Bolzano**Direzione di riferimento:  
Direzione TecnicaResponsabile della valutazione:  
Ing. Andrea GirinelliReparti interessati:  
Servizi Tecnici Igiene AmbientaleDipendenti interessati:  
Ing. Greifenberg 55%; geom. Marcheselli  
60%Periodo di riferimento:  
2018Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%/55%**Attività prevista:**

Creazione ed inserimento a sistema progetti/prototipi di servizio

Test di verifica

Gestione programmazione e rendicontazione attività a sistema

Gestione Ordini di lavoro

Estensione Gestione Operativa a squadre di spazzamento manuale e meccanico e raccolta differenziata

Obiettivo: Elaborazione di un sistema di controllo attività

Traguardo: Controllo e organizzazione tecnica/economica dell'attività di raccolta

Durata: 12 mesi

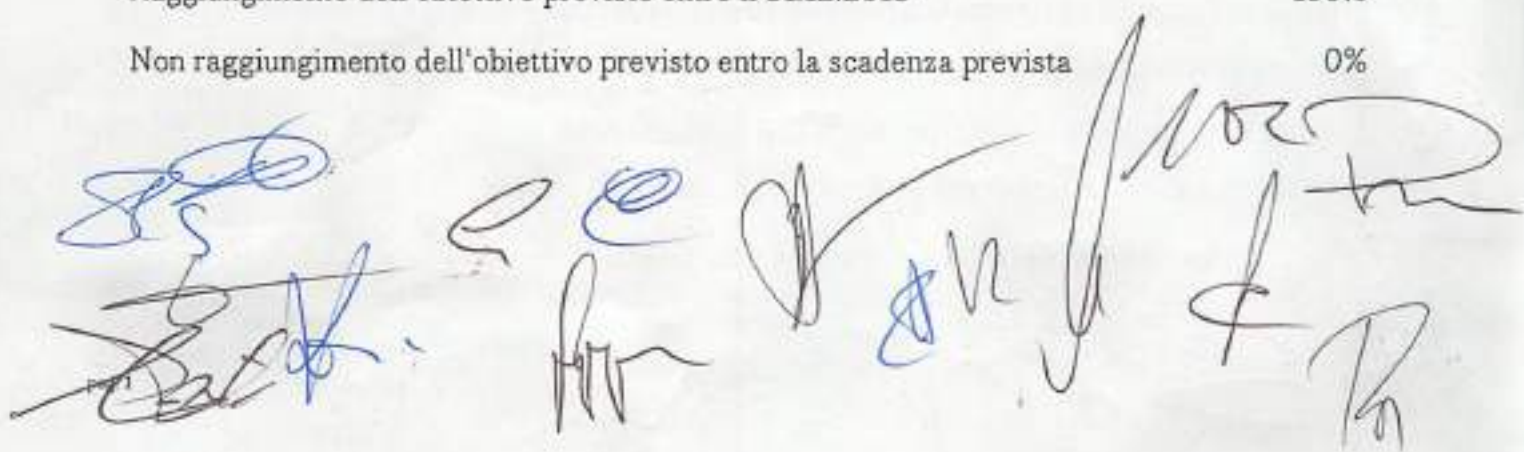
**Misura:**

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 04 Rilevamento/ottimizzazione piazzole di esposizione contenitori bio/rsu

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Andrea Girinelli

Reparti interessati:  
Servizi speciali - Officina cassonetti

Dipendenti interessati:  
geom. Apolloni

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
55%

### Attività prevista:

Rilevamento GPS e fotografico piazzole su suolo pubblico e su suolo privato

Revisione e a aggiornamento associazione utenze/piazzole

Risoluzione casi anomali (riseghe, prassi fuori standard, ecc.)

Verifica sottoscrizione convenzioni per accessi suolo privato

|            |                                                           |
|------------|-----------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Miglioramento distribuzione piazzole accumulo contenitori |
| Traguardo: | Miglioramento dei servizi                                 |
| Durata:    | 12 mesi                                                   |

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018 100%

L'obiettivo è suddiviso nei seguenti 4 obiettivi parziali che verranno separatamente valutati e premiati:

|                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1) Rilevamento GPSe fotografico piazzole su suolo pubblico e su suolo privato. | 40% |
| 2) Revisione e aggiornamento associazione utenze/piazzole                      | 40% |
| 3) Risoluzione casi anomali (riseghe, prassi fuori standard, ecc.).            | 10% |
| 4) Verifica sottoscrizione convenzione per accessi suolo privato               | 10% |

Non raggiungimento degli obiettivi come sopra definiti 0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 05 Introduzione di una procedura di controllo gestione delle performance dell'area

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Ing. Roberto Trevisson

Reparti interessati:

Servizi Tecnici Igiene Ambientale

Dipendenti interessati:

Ing. Girinelli

Periodo di riferimento:

2018

Peso dell'obiettivo sul premio:

60%

Attività prevista:

Attività anno 2018.

Definizione degli indici e dei dati da monitorare

Introduzione della procedura di raccolta, rendicontazione e verifica periodica con i Responsabili di Servizio

Definizione e gestione delle azioni correttive

Verifica di congruità dello strumento e relativo aggiornamento

Obiettivo: Miglioramento gestione Area

Traguardo: Miglioramento gestione area

Durata: 12 mesi

Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%

Obiettivo nr. Descrizione

## 06 Consegna tempestiva dei contenitori

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Geom. Stefano Apolloni

Reparti interessati:

Servizi speciali - Officina cassonetti

Dipendenti interessati:

Sig.ri Critelli, Nuresi, Zelger

Periodo di riferimento:

2018

Peso dell'obiettivo sul premio:

60%

### Attività prevista:

In seguito all'evasione degli ordini di intervento relativi ai contenitori la squadra dell'officina cassonetti si impegna a garantire una puntuale e tempestiva consegna.

L'ordine di intervento che attesta consegna ultimata viene registrato dall'ufficio di pertinenza.

La valutazione dei tempi medi di consegna avviene in seguito ad una estrazione informatica delle pratiche evase

Obiettivo: Miglioramento della performance di consegna

Traguardo: 9 giorni per la consegna di contenitori.

Durata: 12 mesi

### Misura:

|                                                                                       |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| tempo medio massimo di 9 giorni lavorativi per ultimare la consegna nell'85% dei casi | 100% |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|

|                                                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| tempo medio >9 e ≤ 18 giorni lavorativi per ultimare la consegna nell'85% dei casi | 50% |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| tempo medio superiore a 18 giorni lavorativi per ultimare la consegna nell'85% dei casi | 0% |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|



Obiettivo nr. Descrizione

**07 Cura e conservazione dei mezzi di lavoro**

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Ing. Milena Greifenberg

Reparti interessati:

Servizi Tecnici Igiene Ambientale

Dipendenti interessati:

Servizio raccolta rifiuti Bolzano squadre  
Autisti CaricatoriServizi raccolta differenziata comune di  
Bolzano

Servizio raccolta comune di Laives

Periodo di riferimento:

2018

Peso dell'obiettivo sul premio:

60%

**Attività prevista:**

La valutazione del raggiungimento dell'obiettivo avverrà attraverso ispezioni mirate dei mezzi, effettuate due volte l'anno l'ultima settimana del mese da parte di un'apposita Commissione. Nel primo anno di introduzione del criterio le tempistiche dei controlli ispettivi verranno anticipate al personale coinvolto.

La Commissione appositamente costituita è formata dal Responsabile del Servizio di raccolta, dal Responsabile del servizio Logistica e manutenzione meccanica, dal Coordinatori squadre Autisti Bolzano e Laives e da un membro nominato delle RSU.

Per valutare lo stato di cura dei mezzi la Commissione utilizzerà un'apposita check list, attraverso la quale controllare: a) la pulizia del mezzo; b) l'ordine del mezzo; c) la presenza di oggetti personali; d) l'avvenuta preventiva segnalazione di eventuali guasti o malfunzionamenti dal punto di vista tecnico. Per ciascuno degli aspetti elencati verrà giudicata la conformità o non conformità.

Obiettivo: Miglioramento cura mezzi di trasporto  
Traguardo: Miglioramento dell'ambiente di lavoro  
Durata: 12 mesi

## Misura:

|                                                                                                                                       |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Una percentuale superiore al 85% dei mezzi ispezionati non presenta anomalie negli aspetti della check list controllati.              | 100% |
| Una percentuale compresa tra l'80% e l'84,9% dei mezzi ispezionati non presenta anomalie negli aspetti della check list controllati.  | 75%  |
| Una percentuale compresa tra l'75% e il 79,9% dei mezzi ispezionati non presenta anomalie negli aspetti della check list controllati. | 50%  |
| Una percentuale compresa tra l'70% e il 74,9% dei mezzi ispezionati non presenta anomalie negli aspetti della check list controllati. | 25%  |
| Una percentuale inferiore al 70% dei mezzi ispezionati non presenta anomalie                                                          | 0%   |





Obiettivo nr. Descrizione

## 08 Svolgimento dei servizi di spazzamento con criteri di qualità ed efficienza

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Andrea Girinelli

Reparti interessati:  
Servizi Tecnici Igiene Ambientale

Dipendenti interessati:  
Squadra spazzamento manuale Bolzano  
Squadra spazzamento meccanico Bolzano

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

La valutazione del raggiungimento dell'obiettivo avverrà attraverso ispezioni mirate nelle aree spazzate, effettuate a campione, a partire da luglio 2018, due volte l'anno da parte di un'apposita Commissione. Nel primo anno di introduzione del criterio le tempistiche dei controlli ispettivi verranno anticipate al personale coinvolto.

La Commissione appositamente costituita è formata dal Responsabile del Servizio di raccolta, da altro tecnico dei servizi ambientali, dal Coordinatore della squadra spazzamento e da un membro nominato dalle RSU.

Per valutare lo stato dell'area spazzata la Commissione utilizzerà un'apposita check list, attraverso la quale controllare: la pulizia del marciapiede e del lembo stradale; la pulizia intorno alle isole di raccolta. Lo svuotamento dei cestini, la segnalazione della ev. presenza di ingombranti nella zona. Per ciascuno degli aspetti elencati verrà giudicata la conformità o non conformità.

Obiettivo: Miglioramento del servizio di spazzamento

Traguardo:

Durata: 12 mesi

### Misura:

Una percentuale superiore al 85% delle aree ispezionate non presenta anomalie negli aspetti della check list controllati.

Una percentuale compresa tra l'80% e l'84,9% delle aree ispezionate non presenta anomalie negli aspetti della check list controllati.

100%

75%

|                                                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Una percentuale compresa tra l'75% e il 79,9% delle aree ispezionate non presenta anomalie negli aspetti della check list controllati. | 50% |
| Una percentuale compresa tra l'70% e il 74,9% delle aree ispezionate non presenta anomalie negli aspetti della check list controllati. | 25% |
| Una percentuale inferiore al 70% delle aree ispezionate non presenta anomalie                                                          | 0%  |





Obiettivo nr. Descrizione

## 09 Progetto di revisione rete acque raccolte acque bianche (I parte)

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Ing. Klaus Lechner

Reparti interessati:

Servizio tecnico canalizzazioni

Dipendenti interessati:

geom. Azzali

Squadra canalizzazioni

Periodo di riferimento:

2018

Peso dell'obiettivo sul premio:

55% Azzali 60% per la squadra

### Attività prevista:

Analisi in campo delle criticità (videoispezioni acque piovane in numero di 18) completando la lista delle criticità indicando le relative cause

Successiva programmazione di interventi puntuali e programmazione studi specifici

Obiettivo: Raccolta dati e criticità rete acque bianche

Traguardo: Miglioramento e revisione rete raccolta acque bianche

Durata: 24 mesi

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018 Riduzione del 5,5% per ogni criticità non risolta 100%

Per ogni criticità non risolta verrà decurtato il premio del 5,5% -5,56%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista 0%

Obiettivo nr. Descrizione

# 10 Elaborazione di un piano pluriennale di sostituzione dei contatori acqua

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Roberto Trevisson

Reparti interessati:  
Servizio tecnico acqua

Dipendenti interessati:  
Ing. Lechner  
p.c. Moggio

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60% (Moggio 55%)

## Attività prevista:

2018

Analisi tecnica ed economica passaggio da contatori meccanici a quelli statici telecontrollati  
Eventuale elaborazione e definizione capitolato tecnico per l'acquisto e l'installo dei nuovi contatori

2019

Avvio del piano di sostituzione annuale pari a 1500 contatori a regime.

|            |                                                                          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Elaborazione di un piano pluriennale di sostituzione dei contatori acqua |
| Traguardo: | Miglioramento misura consumi acqua                                       |
| Durata:    | 24 mesi                                                                  |

## Misura:

|                                                            |      |
|------------------------------------------------------------|------|
| Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018 | 100% |
|------------------------------------------------------------|------|

L'obiettivo è suddiviso nei seguenti 3 obiettivi parziali che verranno separatamente valutati e premiati:

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| Completamento analisi tecnico/economica. | 80% |
|------------------------------------------|-----|

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| Stesura capitolato tecnico acquisto misuratori. | 10% |
|-------------------------------------------------|-----|

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Stesura capitolato tecnico per rimozione installo misuratori. | 10% |
|---------------------------------------------------------------|-----|

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista | 0% |
|-----------------------------------------------------------------------|----|

*[Handwritten signatures and marks are present at the bottom of the page, including a large '2' and various initials.]*



Obiettivo nr. Descrizione

# 11 Eliminazione pozzetti di manovra della rete di distribuzione

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Klaus Lechner

Reparti interessati:  
Servizio tecnico acqua

Dipendenti interessati:  
p.i. Parise  
Squadra Acquedotto

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

## Attività prevista:

Censimento dei pozzetti e scelta dei 10 pozzetti oggetto dell'intervento annuale

Verifica organi intercettazione e definizione zona interessata dal fuori servizio.

Programmazione intervento in coordinamento con Servizio mobilità del Comune

Intervento di scavo, demolizione e sostituzione organi intercettazione, contabilità

Obiettivo: Eliminazione di 50 pozzetti dalla rete (5 anni)

Traguardo: Miglioramento della gestione della rete e sicurezza operatori

Durata: 60 mesi

## Misura:

Eliminazione di 5 pozzetti entro il 31.12.2018

100%

Eliminazione di <5 pozzetti entro il 31.12.2018: valutazione del responsabile anche in base alle disponibilità finanziarie

0%-100%

Obiettivo nr. Descrizione

## 12 Elaborazione del piano di emergenza dell'acquedotto

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Ing. Klaus Lechner

Reparti interessati:

Area Ciclo Idrico

Dipendenti interessati:

Ing. March

Periodo di riferimento:

2018

Peso dell'obiettivo sul premio:

60%

Attività prevista:

Attività anno 2018.

Stima base d'asta della prestazione professionale

Scelta del professionista

Descrizione degli acquedotti gestiti

Valutazione piani del rischio approvati

Analisi delle criticità

Attività anno 2019

Individuazione degli scenari di emergenza

Elaborazione procedure di emergenza per i vari scenari

Obiettivo: Piano dell'emergenza dell'acquedotto

Traguardo: Rispetto di quanto previsto dal DPP 20/03/2006

Durata: 24 mesi

Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto per l'anno 2018 entro il 31.12.2018

100%

L'obiettivo è suddiviso nei seguenti 3 obiettivi parziali che verranno separatamente valutati e premiati:

Descrizione degli acquedotti gestiti

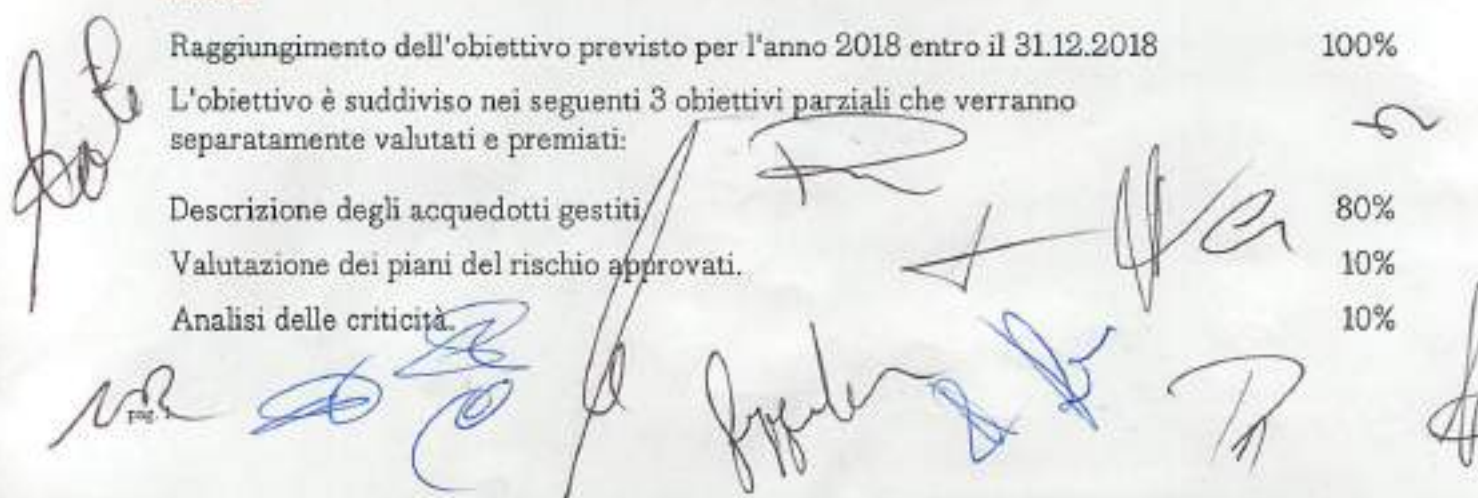
80%

Valutazione dei piani del rischio approvati.

10%

Analisi delle criticità

10%





Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%





Obiettivo nr. Descrizione

**13** Verifica fosse settiche su NETA/SIU

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Ing. Klaus Lechner

Reparti interessati:

Servizio tecnico canalizzazioni

Dipendenti interessati:

p.i. Ceccon

Periodo di riferimento:

2018

Peso dell'obiettivo sul premio:

60%

## Attività prevista:

Stesura di un elenco di fosse settiche che non sono caricate/sono caricate in modo difforme in NETA/SIU, con verifiche incrociate sulle banche dati ed eventuali sopralluoghi.

|            |                                                                                                                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Verifica del corretto inserimento e redazione elenco incongruenze relative alle fosse settiche caricate in NETA/SIU al fine di applicare in modo equanime la tariffa di depurazione. |
| Traguardo: | Corretta applicazione tariffa depurazione a tutti i proprietari di fosse settiche                                                                                                    |
| Durata:    | 12 mesi                                                                                                                                                                              |

## Misura:

|                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018            | 100% |
| Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista | 0%   |





Obiettivo nr. Descrizione

## 14 Controllo scavi

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Stefano Sacchi

Reparti interessati:  
Servizio Gas

Dipendenti interessati:  
p.i. Suschitz  
Squadra Gas

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60% (Suschitz 55%)

### Attività prevista:

Controllo procedura permessi di scavo

Organizzazione e verifica sul posto delle interferenze tra nuove infrastrutture e rete di distribuzione

Procedura sospensione lavori e definizione soluzioni alternative di posa

Gestione del contenzioso

|            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| Obiettivo: | Controllo scavi eseguiti da terzi  |
| Traguardo: | Salvaguardia rete di distribuzione |
| Durata:    | 12 mesi                            |

### Misura:

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Controllo di una percentuale di scavi tra l'80% e il 100% | 100% |
| Controllo di una percentuale di scavi tra il 60% e l' 80% | 80%  |
| Controllo di una percentuale di scavi tra il 40% e il 60% | 50%  |
| Controllo di una percentuale di scavi < 40%               | 0%   |

Obiettivo nr. Descrizione

# 15 Delibera AEEG 155/08 e smi - Telemisura e telecontrollo misuratori gas

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Stefano Sacchi

Reparti interessati:  
Area Gas

Dipendenti interessati:  
p.i. Santuari

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

## Attività prevista:

Adeguamento fino al 100% G10

31.12.2018

Obiettivo: 2018: sostituzione/adequamento contatori ed inserimento a sistema (SAC) dei misuratori

Traguardo: Telemisura e telecontrollo misuratori gas (Del. AEEGSI 155/08)

Durata: 5 anni

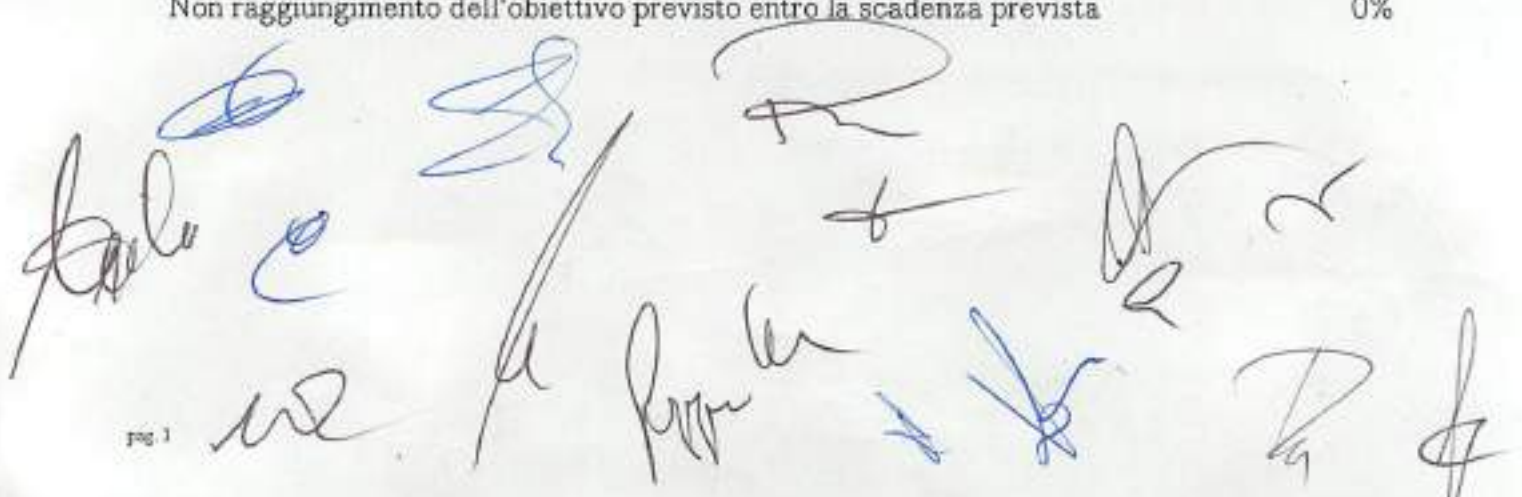
## Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%





Obiettivo nr. Descrizione

16

**Inserimento nuovo tecnico responsabile misura ed impianti distribuzione gas**

 Direzione di riferimento:  
 Direzione Tecnica

 Responsabile della valutazione:  
 Ing. Roberto Trevisson

 Reparti interessati:  
 Area Gas

 Dipendenti interessati:  
 p.i. Gionghi  
 Ing. Sacchi

 Periodo di riferimento:  
 2018

 Peso dell'obiettivo sul premio:  
 60%

## Attività prevista:

Programma di formazione

Affiancamento e formazione alle varie attività specifiche del Servizio Gas

Introduzione alle procedure aziendali e specifiche del servizio

Obiettivo: Inserimento nuova figura professionale

Traguardo: Inserimento nel contesto dell'Area Gas con sviluppo di competenze anche trasversali tali da poter garantire l'interscambiabilità delle competenze

Durata: 12 mesi

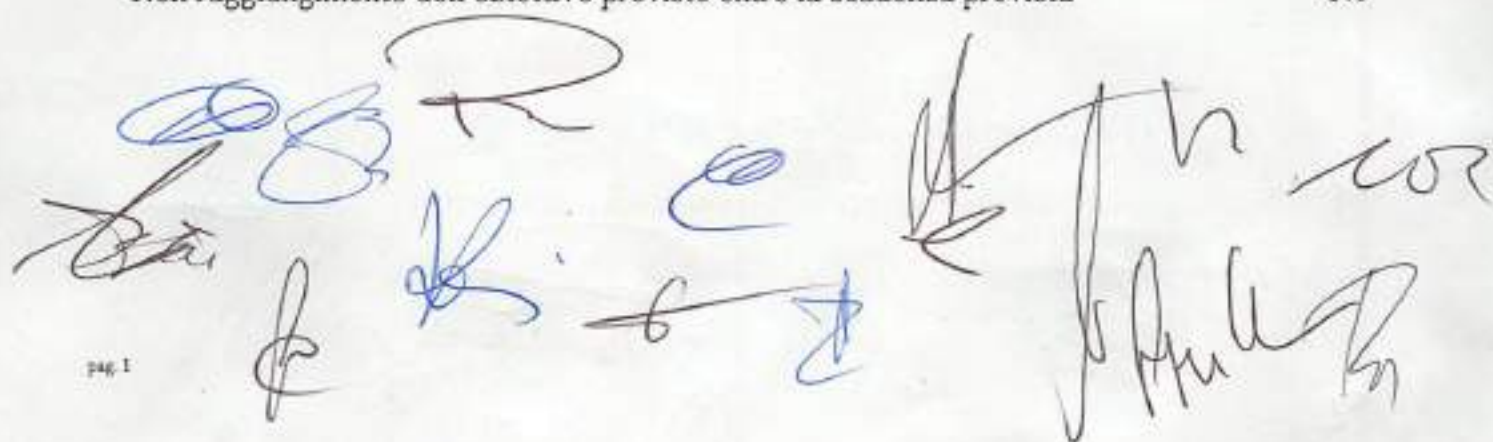
## Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%



Obiettivo nr. Descrizione

17 Esecuzione di progettazione, assistenza alla DL e contabilità, per progetti interni atti a produrre risparmi rispetto all'affidamento delle medesime prestazioni a professionisti

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Alessio Mastellotto

Reparti interessati:  
Area PML

Dipendenti interessati:  
geom Redolfi  
ing. De Falco

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

## Attività prevista:

## Attività prevista:

L'elaborazione di progetti ed altre attività altamente specializzate all'interno dell'azienda ha il vantaggio di una approfondita conoscenza "interna" della materia, di una migliore tempistica ed potenzialmente di un risparmio su incarichi a liberi professionisti terzi.

## Misura:

Confronto fra il valore delle tariffe non corrisposte a liberi professionisti per l'elaborazione di progetti, direzione lavori, figura di responsabile progetto e contabilità cantiere e valore delle immobilizzazioni registrate a libro cespiti SEAB per le prestazioni di cui sopra.

Obiettivo: Esecuzione di progettazione, assistenza alla DL e contabilità, per progetti interni atti a produrre risparmi rispetto all'affidamento delle medesime prestazioni a professionisti

Traguardo: Sviluppo piano investimenti SEAB

Durata: 12 mesi

## Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

100%

0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 18 Sviluppo Area PML

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Roberto Trevisson

Reparti interessati:  
Area PML

Dipendenti interessati:  
Ing. Mastellotto

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

- a) Coordinamento, in supporto al RUP e in collaborazione con i professionisti esterni, delle risorse tecniche interne necessarie al reperimento ed elaborazione dei dati necessari per l'avvio e la strutturazione dell'iter per la commessa relativa all'Opera di costruzione della nuova sede per l'Igiene Urbana.
- b) Inserimento delle nuove figure professionali nell'Area PML e macro-strutturazione dei nuovi servizi di manutenzione ordinaria.

|            |                                              |
|------------|----------------------------------------------|
| Obiettivo: | Sviluppo area PML                            |
| Traguardo: | Sviluppo piano investimenti SEAB ed Area PML |
| Durata:    | 12 mesi                                      |

### Misura:

Coordinamento, in supporto al RUP per l'Opera di costruzione della nuova sede per l'Igiene Urbana. (Attività prevista alla lett. a)  
entro il 31.12.2018 30%

b) Inserimento delle nuove figure professionali nell'Area PML e macro-strutturazione dei nuovi servizi di manutenzione ordinaria (attività prevista alla lettr. B)  
Entro il 31.12.2018 70%

Mancato raggiungimento dell'obiettivo a) nei termini previsti

0% (del  
18%)

Mancato raggiungimento dell'obiettivo b) nei termini previsti

0% (del  
42%)

Mancato raggiungimento di entrambi gli obiettivi nei termini previsti

0%





Obiettivo nr. Descrizione

# 19 Investimenti su impianti reti e informatizzazione giunti dielettrici rete gas

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Ing. Alessio Mastellotto

Reparti interessati:

Servizio tecnico trasversale

Dipendenti interessati:

p.i. Tomaselli

Squadra servizio tecnico trasversale

Periodo di riferimento:

2018

Peso dell'obiettivo sul premio:

60%

Attività prevista:

2018

a) Collaborazione con il geom. Paoli per l'inserimento nel sistema cartografico aziendale dei giunti dielettrici e alimentatori della rete gas, corredati dalle informazioni e foto come da archivio costituito nell'anno 2016.

b) Gestione delle commesse di investimento per la realizzazione presso i pozzi Tambosi, Macello, Petrarca e rilancio Miramonti delle predisposizioni necessarie all'attacco di gruppi elettrogeni provvisori.

2019

c) Redigere una lista di proposte di interventi di manutenzione straordinaria elettrica per gli impianti delle infrastrutture a rete laddove ritenuti necessari.

d) Gestione delle commesse di investimento per la realizzazione presso i pozzi Aereoporto, Battisti e rilanci S.Maddalena e S.Pietro delle predisposizioni necessarie all'attacco di gruppi elettrogeni provvisori.

Obiettivo: Miglioramento impianti Servizi a Rete

Traguardo:

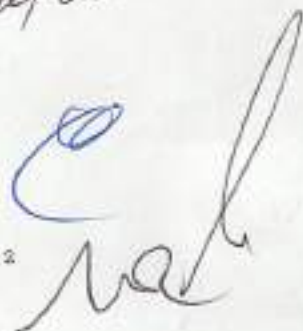
Durata: 24 mesi

Misura:

(Attività prevista alla lett. a)  
entro il 31.12.2018

30%

|                                                                       |              |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------|
| (attività prevista alla letr. B)                                      | 70%          |
| Entro il 31.12.2018                                                   |              |
| Mancato raggiungimento dell'obiettivo a) nei termini previsti         | 0% (del 18%) |
| Mancato raggiungimento dell'obiettivo b) nei termini previsti         | 0% (del 42%) |
| Mancato raggiungimento di entrambi gli obiettivi nei termini previsti | 0%           |





Obiettivo nr. Descrizione

## 20 Completamento data base SIT

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Alessio Mastellotto

Reparti interessati:  
Progettazione e lavori

Dipendenti interessati:  
geom. Paoli

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

a) inserimento nel sistema cartografico dei giunti dielettrici e alimentatori della rete gas, così come mappati e schedati dal Servizio Tecnico Trasversale, con collegato di informazioni e fotografie.

B) Predisposizione di un modello A4 da utilizzare da parte dei servizi interessati per segnalare l'inserimento di nuovi giunti dielettrici, con le informazioni necessarie per poter mantenere aggiornato il sistema cartografico.

Obiettivo: Completamento del sistema informativo territoriale

Traguardo:

Durata: 12 mesi

### Misura:

(Attività prevista alla lett. a) 70%  
entro il 31.12.2018

(attività prevista alla lett. B) 30%  
Entro il 31.12.2018

Mancato raggiungimento dell'obiettivo a) nei termini previsti 0%

Mancato raggiungimento dell'obiettivo b) nei termini previsti 0%

Obiettivo nr. Descrizione

## 21 Strutturazione del Servizio Manutenzione Strutture

Direzione di riferimento:

Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:

Ing. Alessio Mastellotto

Reparti interessati:

Progettazione e lavori

Dipendenti interessati:

p.i. Lago

Periodo di riferimento:

2018/2019

Peso dell'obiettivo sul premio:

60%

Attività prevista:

2018 :

- a) Ricostruzione della situazione attuale manutentiva - 15%
- b) Ricognizione e attività conoscitiva di tutte le strutture e della documentazione esistente e archiviazione - 15%
- c) Predisposizione rinnovi contrattuali in scadenza 2018 - 30%

2019 :

- a) Stesura piani di manutenzione ordinaria programmata - 20%
- b) Predisposizione proposte di procedure connesse ai piani manutentivi - 20%
- c) Predisposizione delle gare OEPV necessarie - 20%

Obiettivo: Strutturare in neo istituito servizio di manutenzione strutture

Traguardo:

Durata: 24 mesi

Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 22 Introduzione programma manutenzione mezzi

Direzione di riferimento:  
Direzione Tecnica

Responsabile della valutazione:  
Ing. Alessio Mastellotto

Reparti interessati:  
Servizio Logistica e Manutenzione  
meccanica

Dipendenti interessati:  
geom. Davì e squadra officina meccanica

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Nel corso del 2018 il piano di manutenzione entra in servizio con una prima fase di rodaggio per testarne l'efficienza, la corretta individuazione di tempi e modalità di gestione in relazione anche allo svolgimento dei servizi di raccolta e spazzamento ed apportare eventuali migliorie ed integrazioni

|            |                                                            |
|------------|------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Introduzione del programma di manutenzione degli automezzi |
| Traguardo: |                                                            |
| Durata:    | 24 mesi                                                    |

### Misura:

|                                                            |      |
|------------------------------------------------------------|------|
| Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018 | 100% |
|------------------------------------------------------------|------|

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista | 0% |
|-----------------------------------------------------------------------|----|



Obiettivo nr. Descrizione

23

**Progetto qualità: Gestione aziendale per processi con integrazione delle varie norme della qualità****Direzione di riferimento:**  
Direzione Amministrativa**Responsabile della valutazione:**  
Dr. Verena Trockner**Reparti interessati:**  
Servizio sicurezza e qualità**Dipendenti interessati:**  
p.i. Polestra; dott. Ganz**Periodo di riferimento:**  
2018**Peso dell'obiettivo sul premio:**  
60%**Attività prevista:**

1. Analisi dei processi, delle procedure e delle attività svolte in azienda al fine di strutturare uno schema organizzativo per processi; implementazione dello schema con il puzzle di procedure già in atto e individuazione di processi o loro fasi mancanti (consulente esterno)
2. Massimo coinvolgimento della direzione, che condivide con i Responsabili a tutti i livelli la responsabilità per il sistema qualità aziendale, anche mediante incontri semestrali.
3. Progetto Pilota nell'Area Città che rappresenta "una delle aziende" della nostra multiutility
4. Elaborazione di processi o procedure mancanti e loro implementazione, il tutto con possibile massimo coinvolgimento degli attori e formazione del personale.

Il progetto complessivo comprende i seguenti passaggi:

1. elaborazione processi Sportello per i servizi tecnici acqua potabile, gas e canalizzazioni
2. qualità commerciale settore idrico
3. elaborazione procedura per gare
4. elaborazione procedura formazione
5. descrizione procedure fatturazione
6. integrazione PTPC
7. Individuazione dei responsabili dei processi
8. Definizione degli indicatori di processo
9. Analisi dei rischi connessi alle diverse fasi dei processi, ponderazione degli stessi, identificazione delle relative contromisure
10. Integrazione del GDPR nel sistema (consulente esterno)



## 11. Redazione del programma di miglioramento

## Integrazione 2018:

Secondo progetto iniziale dovevano essere mappati i processi cardine (processi verso clienti e processi di manutenzione a supporto degli stessi) e i processi base dei servizi trasversali. In virtù del fatto, che il lavoro di analisi ha evidenziato un notevole potenziale di miglioramento e di migliore interfacciamento tra i vari attori, si è deciso di ampliare il progetto anche su tutti i processi trasversali.

|            |                                                                                                                                                                   |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Adeguamento alle nuove norme ISO 9001:2015 e 14.001:2015 e certificazione secondo le nuove norme con integrazione di DLgs. 231/01, L. 180/12, D.Lgs. 81/08 e DPGR |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |
|------------|
| Traguardo: |
|------------|

|         |         |
|---------|---------|
| Durata: | 36 mesi |
|---------|---------|

## Misura:

|                                                            |      |
|------------------------------------------------------------|------|
| Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018 | 100% |
|------------------------------------------------------------|------|

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista | 0% |
|-----------------------------------------------------------------------|----|

Obiettivo nr. Descrizione

## 24 Elaborazione piano della formazione 2018-2020

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Area Personale

Dipendenti interessati:  
Dr. Luca Agostini

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Nel 2017 il Responsabile del personale ha predisposto la Procedura per la redazione del Piano di Formazione aziendale, che forma una linea guida ed un metodo per stilare un programma pluriennale di formazione.

Il Piano Formazione 2016-2017 si esaurirà nella prima metà del 2018.

Con riferimento ai criteri definiti dalla Procedura per la redazione del Piano di Formazione aziendale:

1. Analisi delle competenze richieste
2. Valutazione delle competenze presenti
3. Rilevazione del fabbisogno formativo con coinvolgimento dei gruppi organizzativi
4. Individuazione di soluzioni formative idonee
5. Redazione del Piano formazione

|            |                                                                                                    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Elaborazione del piano della formazione 2018-2020                                                  |
| Traguardo: | Garantire a tutti i dipendenti una formazione professionale e di competenze personali continuativa |
| Durata:    | 6 mesi                                                                                             |

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 30.11.2018

100%

Novembre 2018

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 25 Formazione per l'elaborazione delle buste paga

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Luca Agostini

Reparti interessati:  
Area Personale

Dipendenti interessati:  
rag. Baretto

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Nel 2018 la precedente addetta paghe ha cambiato mansione all'interno dell'azienda. Volendo mantenere questa importante funzione all'interno dell'azienda è da formare un sostituto.

Affiancamento dello studio incaricato temporaneamente dell'elaborazione cedolini per periodo congruo

Frequenza di corsi su diritto del lavoro ed elaborazione paghe secondo programma formativo

Elaborazione paghe in prima persona con sostegno dello studio incaricato

Acquisizione dell'autonomia operativa con affiancamento del Responsabile del Personale

Obiettivo: Percorso formativo per l'elaborazione dei cedolini paga e adempimenti connessi

Traguardo: Avere un servizio paghe autonome e allineato alle normative

Durata: 6 mesi

### Misura:

Raggiungimento dell'autonomia operativa entro fine settembre 2018 100%

Raggiungimento dell'autonomia operativa entro fine ottobre 2018 90%

Raggiungimento dell'autonomia operativa entro fine dicembre 2018 40%

Noon raggiungimento dell'autonomia operativa entro le tempistiche di cui sopra 0%

Obiettivo nr. Descrizione

## 26 Elaborazione della procedura gestione presenze

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Luca Agostini

Reparti interessati:  
Area Personale

Dipendenti interessati:  
Sig.ra Longo

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

L'ufficio del personale ha provveduto, durante l'anno 2017 a standardizzare quasi tutte le procedure dell'ufficio del personale. La gestione presenze è una procedura complessa che non è ancora stata standardizzata. La dipendente conosce al meglio, per esperienza, le procedure e dovrà fornire tutto il proprio know how e standardizzarlo, in collaborazione con il responsabile d'Area, secondo gli standard aziendali.

|            |                                                                                                      |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Standardizzazione della procedura di gestione delle presenze                                         |
| Traguardo: | Flessibilizzazione delle attività di gestione delle presenze ed eliminazione dell'area discrezionale |
| Durata:    | 6 mesi                                                                                               |

### Misura:

|                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018            | 100% |
| Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista | 0%   |



Obiettivo nr. Descrizione

## 27 Elaborazione della documentazione allegata alle procedure

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Luca Agostini

Reparti interessati:  
Area Personale

Dipendenti interessati:  
Sig.ra Melanie Spitaler, Sig.ra Martina Casale (NN)

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

L'ufficio del personale ha provveduto, durante l'anno 2017 a standardizzare quasi tutte le procedure dell'ufficio del personale. Per tutti i procedimenti vanno ora elaborati e standardizzati gli allegati (checklist, moduli, documenti informativi ecc.) I collaboratori interessati elaboreranno questa documentazione per almeno 5 procedure

|            |                                                                           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Standardizzazione delle procedure di gestione                             |
| Traguardo: | Flessibilizzazione delle attività ed eliminazione dell'area discrezionale |
| Durata:    | 12 mesi                                                                   |

### Misura:

|                                                                               |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| Elaborazione degli allegati di almeno 5 procedure entro il 31.12.2018         | 100% |
| Elaborazione degli allegati di almeno 3 procedure entro il 31.12.2018         | 50%  |
| Mancata elaborazione degli allegati di almeno 3 procedure entro il 31.12.2018 | 0%   |



Obiettivo nr. Descrizione

28 Campagna di informazione sulla raccolta differenziata e sensibilizzazione relativa all'abbandono dei rifiuti 2017/2018

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Ufficio pubbliche relazioni

Dipendenti interessati:  
Dr.ssa Sutic

Periodo di riferimento:  
2017/2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

**Attività prevista:**

25% per ciascuna di queste tre attività:

- Articoli PR articoli su Alto Adige e Dolomiten con info sui materiali recuperabili
- Prima pagina o su Qui Bolzano: due volte l'anno vengono pubblicate le novità del servizio e promemoria/incentivi sulla raccolta differenziata
- Campagna di sensibilizzazione: tra giugno –settembre verrà pubblicata una campagna di motivazione con contenuti concordati con l'assessora.

25% per una attività a scelta tra le seguenti:

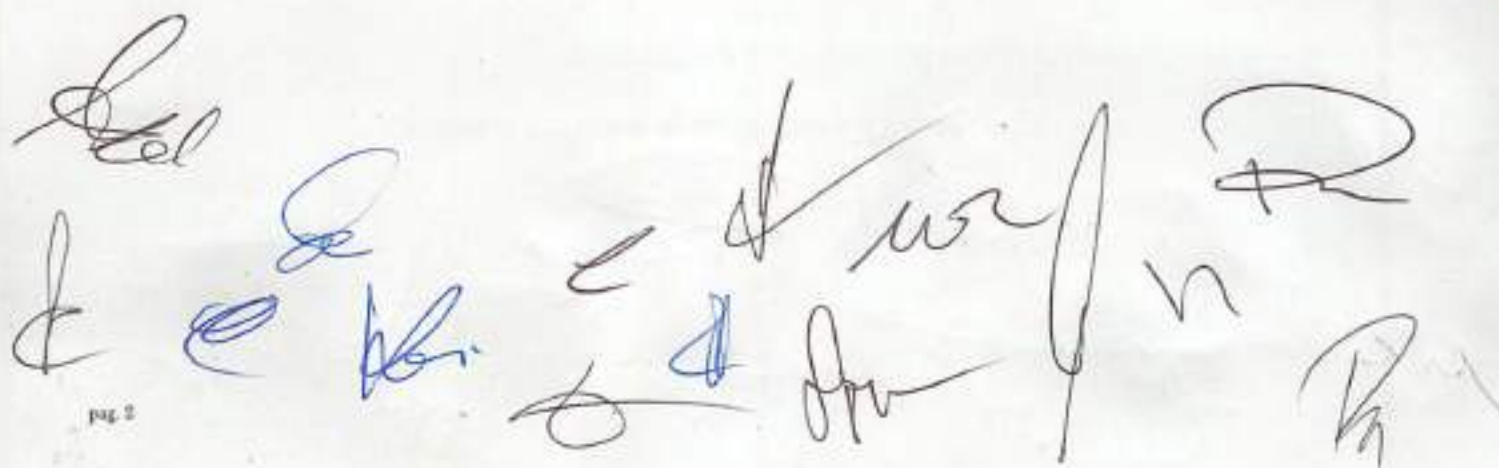
- Mobile Messenger: su grandi poster (ca. 1 x 1,5 m) posizionabili p.e. presso le isole ecologiche verranno pubblicate info sulla RD
- SEAB Info: Il foglio di informazione allegato alle fatture verrà destinato alle „regole per una corretta raccolta differenziata“.
- facebook: Anche la pagina facebook tratterà di più il tema, p.e. con diversi video prodotti dai consorzi o video prodotti allo scopo.
- App: E' prevista una -App di SEAB, che facilita la raccolta differenziata risolvendo domande e indirizzando al giusto luogo per la consegna dei materiali.

Obiettivo: Campagna di informazione relativa alla raccolta differenziata  
Traguardo: Raggiungere una qualità di vita migliore tramite un comportamento corretto circa la raccolta differenziata dei rifiuti  
Durata: 24 mesi



## Misura:

|                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018            | 100% |
| Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista | 0%   |



Obiettivo nr. Descrizione

## 29 Adeguamento carte di servizio Ciclo Idrico ai nuovi regolamenti comunali

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Ufficio pubbliche relazioni

Dipendenti interessati:  
Ufficio PR: Dott.ssa Dayana de Cesero

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
30%

### Attività prevista:

Rivisitazione e aggiornamento testi delle attuali carte, allineamento ai Regolamenti Ciclo Idrico

Inserimento nuovi standard di qualità in coordinamento con i tecnici

Coordinamento della gestione del layout (studio grafico esterno)

Validazione contenuti con gli uffici comunali e con l'Associazione Consumatori come da nuove regole provinciali

Approvazione delle carte

Pubblicazione

Obiettivo: Adeguamento carte di servizio Ciclo Idrico ai nuovi regolamenti comunali

Traguardo:

Durata: 12 mesi

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 30 Rispetto delle tempistiche nelle risposte a reclami

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Ufficio pubbliche relazioni

Dipendenti interessati:  
Ufficio PR: Dott.ssa Dayana de Cesero

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
30%

### Attività prevista:

Miglioramento procedura reclami in Archiflow

Monitoring con frequenza regolare con invio report sui report da espletare agli interessati

Redazione finale e invio delle risposte ai clienti

|            |                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Risposte tempestive e precise ai reclami dei clienti        |
| Traguardo: | Aumentare la fiducia dei clienti nell'operato della Società |
| Durata:    | 12 mesi                                                     |

### Misura:

|                                                                                                       |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 97 % dei reclami protocollati ha avuto risposta nelle tempistiche secondo carta dei servizi           | 100% |
| 90 % dei reclami protocollati ha avuto risposta nelle tempistiche secondo carta dei servizi           | 70%  |
| 80 % dei reclami protocollati ha avuto risposta nelle tempistiche secondo carta dei servizi           | 30%  |
| Meno dell'80 % dei reclami protocollati ha avuto risposta nelle tempistiche secondo carta dei servizi | 0%   |

Obiettivo nr. Descrizione

## 31 Consegna tempestiva dei contenuti ai fini di una risposta ai reclami

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Diversi uffici tecnici e servizio clienti

Dipendenti interessati:  
geom Apolloni, ing. Greifenberg, geom Azzali, p.c. Moggio, p.i. Suschitz, Sig. Luca Favero

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
5%

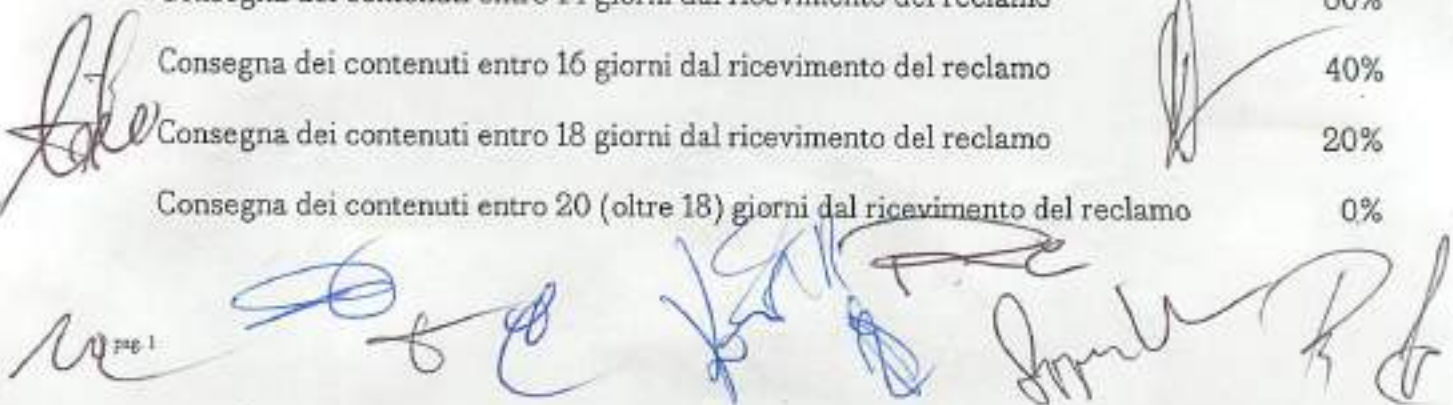
### Attività prevista:

Gli uffici tecnici interessati ed il servizio clienti devono permettere a chi gestisce i reclami di rispondere correttamente e tempestivamente agli utenti fornendo di volta in volta i contenuti delle risposte.

|            |                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Permettere a chi gestisce i reclami di rispondere in modo tempestivo agli utenti |
| Traguardo: | Aumentare la fiducia dei clienti nell'operato della Società                      |
| Durata:    | 12 mesi                                                                          |

### Misura:

|                                                                               |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| Consegna dei contenuti entro 12 giorni dal ricevimento del reclamo            | 100% |
| Consegna dei contenuti entro 14 giorni dal ricevimento del reclamo            | 80%  |
| Consegna dei contenuti entro 16 giorni dal ricevimento del reclamo            | 40%  |
| Consegna dei contenuti entro 18 giorni dal ricevimento del reclamo            | 20%  |
| Consegna dei contenuti entro 20 (oltre 18) giorni dal ricevimento del reclamo | 0%   |





Obiettivo nr. Descrizione

## 32 Impostazione nuova struttura organizzativa servizio informatico

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Sistemi informativi

Dipendenti interessati:  
Dr. Seppi

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Impostare la struttura del servizio informatico in base all'organigramma autorizzato

Coordinare il concorso per l'informatico con focus sul sistema informativo territoriale

Coordinare l'inserimento del nuovo collaboratore

Elaborare i mansionari per le diverse figure con speciale attenzione alla copertura ridondante delle varie funzioni

Integrare la struttura interna con i necessari incarichi esterni a garanzia delle funzionalità essenziali del servizio

Prevedere la necessaria formazione professionale dei collaboratori

Obiettivo: Creare una struttura informatica organica con le figura informatiche presenti

Traguardo: Avere a disposizione un servizio informatico interno prestazionale e snello a garanzia dei processi aziendali in sviluppo

Durata: 12 mesi

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

100%

0%

Obiettivo nr. Descrizione

## 33 Mappatura della conformazione rete HW e impostazione singole componenti

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Ing. Patrick Sevi

Reparti interessati:  
Sistemi informativi

Dipendenti interessati:  
Sig. Santi

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Attività prevista in collaborazione con ditta specializzata in servizi informatici esterna:

Rilevamento delle componenti della rete hardware

Analisi delle funzionalità e descrizione

Analisi della configurazione delle varie componenti

Obiettivo: Mappatura della conformazione rete HW e impostazione singole componenti

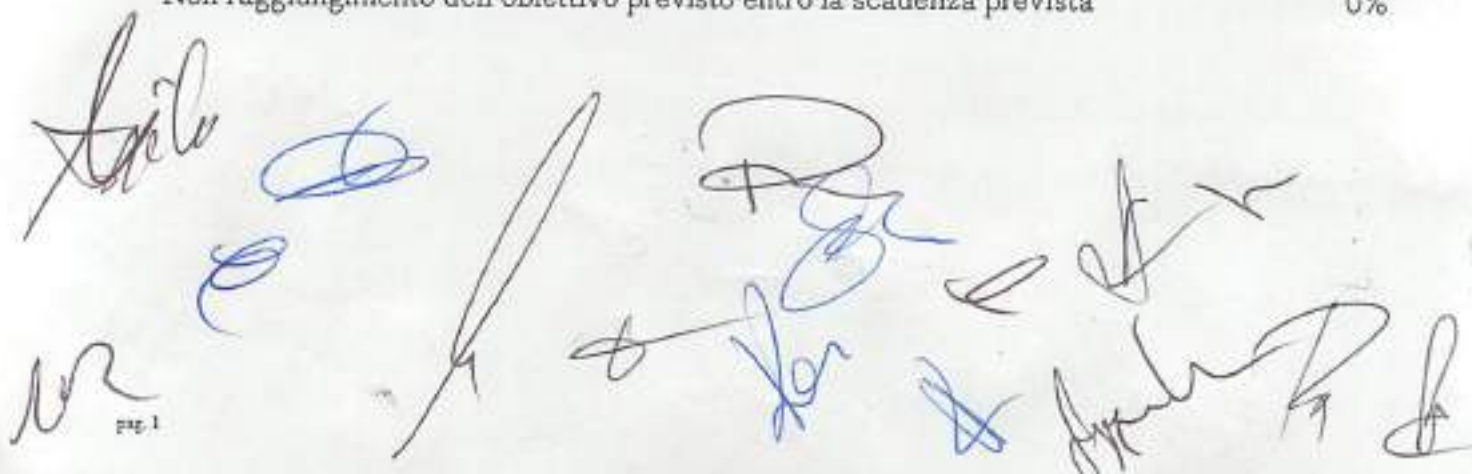
Traguardo: Gestire le funzionalità del sistema anche in assenza dell'addetto hardware aziendale

Durata: 12 mesi

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018 100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista 0%





Obiettivo nr. Descrizione

## 34 Introduzione sistema gestionale SAP

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Ing. Patrick Sevvì

Reparti interessati:  
Sistemi informativi

Dipendenti interessati:  
Dott. Barazzuol

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Coordinamento delle attività del consulente esterno (SIDI), che elabora le transazioni precedentemente mappate su server di SEAB, con i key-user interni dei vari reparti.

Accompagnamento del progetto fino alla messa in esercizio del programma SAP aziendale.

Formazione su linguaggio di programmazione e logiche del programma SAP, al fine di poter eseguire in proprio estrazione dati non standard, eseguire transazioni specifiche SEAB; implementazione query, piccole personalizzazioni sui vari moduli del programma per esigenze dei singoli reparti.

Obiettivo: Introduzione sistema gestionale SAP

Traguardo: Mettere a disposizione dell'azienda un sistema informatico performante per contabilità controlling, magazzino, logistica/manutenzione garantendo uno sviluppo continuativo

Durata: 12 mesi

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo del go live del programma e funzionalità testata entro il 30.06.2018 per il programma SEAB (segue attivazione per SEW scrl in ottobre) 100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro le scadenze indicate/sopra 0%

Obiettivo nr. Descrizione

## 35 Risposte tempestive a richieste di interventi helpdesk informatico

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Ing. Patrick Sevvì

Reparti interessati:  
Sistemi informativi

Dipendenti interessati:  
Sig. Mignoli

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Attività prevista in collaborazione con ditta specializzata in servizi informatici esterna:

Accogliere le segnalazioni di ticket sul helpdesk

Intervenire entro tempi stretti per risolvere il problema

Richiedere eventualmente il supporto di collega o ditta esterna in caso di guasti più gravi

Obiettivo: Ristabilire in tempi stretti la funzionalità dei sistemi informatici in caso di malfunzionamenti

Traguardo: Garantire la continuità dei sistemi informatici base e del sistema telefonico

Durata: 12 mesi

### Misura:

Intervento in un tempo medio pari o minore di 1 ora dopo apertura ticket 100%

Intervento in un tempo medio pari o minore di 2 ore dopo apertura ticket 50%

Intervento in un tempo medio maggiore 0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 36 Elaborazione di procedura operativa per la gestione delle gare d'appalto

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Ufficio gare e appalti ed ufficio acquisti

Dipendenti interessati:  
Dr. Loi, Rag. Cester

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Elaborazione di una procedura, che regoli la collaborazione tra i responsabili per la stesura del capitolato tecnico e l'ufficio Appalti e contratti

Illustrazione e formazione di tutti gli uffici

Adeguamento delle segnalazioni tramite SAP

Organizzazione degli scadenari utili al monitoraggio delle tempistiche

Stesura e aggiornamento programma delle gare per i servizi continuativi

Attuazione e coordinamento della procedura

Eventuale adeguamento della procedura

Obiettivo: Una collaborazione programmata tra i vari uffici e l'ufficio Appalti e contratti

Traguardo: Espletare le gare per forniture, servizi e lavori entro tempi certi

Durata: 12 mesi

### Misura:

Attuazione della procedura entro la fine dell'anno 2018

100%

Attuazione della procedura oltre il 2018

0%

Obiettivo nr. Descrizione

## 37 Effettuazione del numero di gare di appalto programmate

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dott. Rino Loi

Reparti interessati:  
Ufficio gare e appalti ed ufficio acquisti

Dipendenti interessati:  
Dott. Mercolino

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Predisposizione e pubblicazione di nr. minimo 2 gare al mese (escluso mese ferie estive). Il raggiungimento dell'obiettivo è strettamente dipendente dal rispetto della tempistica di arrivo all'ufficio appalti della documentazione tecnica. (per l'elenco delle gare da bandire si rimanda allo scadenziario)

L'attività comprende le seguenti nuove attività:

- 1) monitoraggio modifiche modulistica PAB aggiornamento continuo modelli in uso da parte di SEAB
- 2) gestione documentale dell'attività di nomina della commissione tecnica
- 3) verifica completezza compilazione della determina a contrarre e predisposizione di istruzioni scritte
- 4) implementazione BDAP (Banca dati Appalti Pubblici) presso il MEF (opere pubbliche)

L'attività comprende le seguenti attività ordinarie:

- 1) riunioni con il RUP ed il responsabile di servizio per l'impostazione della gara
- 2) raccolta dei documenti tecnici ed invio alla traduzione
- 3) predisposizione del disciplinare di gara ed allegati
- 4) pubblicazione della gara telematica
- 5) gestione delle richieste di chiarimenti da parte degli O.E.
- 5) partecipazione in qualità di membro o verbalizzante alle commissioni dell'Autorità di gara e predisposizione dei fogli di calcolo per l'assegnazione dei punteggi, verbali, relazioni e lettere di comunicazione dell'esito della gara



Obiettivo: Rispetto del programma degli appalti

Traguardo:

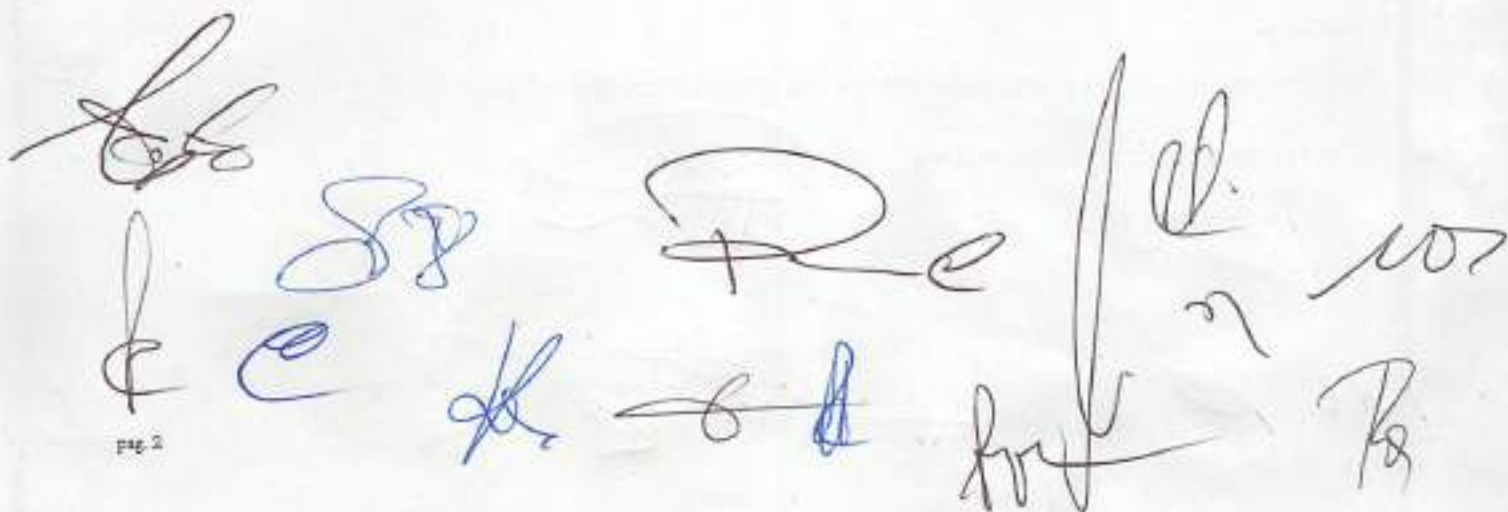
Durata: 12 mesi

## Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo entro (conteggio 2018 parte da maggio) 100%

Raggiungimento parziale dell'obiettivo 50%

Non raggiungimento dell'obiettivo 0%



Obiettivo nr. Descrizione

38

## Passaggio del settore Acquisti e gestione magazzini al nuovo programma gestionale SAP

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Ufficio Acquisti

Dipendenti interessati:  
Rag. De Vuono

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

E' in corso il passaggio della gestione informatica dati magazzino, contabilità, controlling e logistica da un fornitore esterno ad un programma di SAP autonomo SEAB.

Impostazione criteri per la gestione del magazzino e degli ordini con l'incaricato esterno (SIDI) per le transazioni definite nel capitolato d'appalto

controlli relativi alla migrazione dei dati

controlli delle varie funzionalità dopo passaggio al nuovo sistema

collaborazione attiva nella fase di collaudo del nuovo programma

proposte di miglioramenti nella fase di migrazione sistema come anche successivamente

|            |                                                                                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Migrazione dati e attuazione nuovo programma SAP modulo MM                     |
| Traguardo: | Avere una contabilità di magazzino e un sistema degli acquisti SAP performante |
| Durata:    | 12 mesi                                                                        |

### Misura:

Raggiungimento della piena funzionalità del programma entro l'anno 2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo

0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 39 Corretto e puntuale scarico e carico materiale

**Direzione di riferimento:**  
Direzione Amministrativa

**Responsabile della valutazione:**  
Rag. Maurizio De Vuono

**Reparti interessati:**  
Magazzino Igiene Ambientale e Magazzino  
Acqua e Gas

**Dipendenti interessati:**  
Sig. Cestaro, Sig. D'Arienzo, Sig. Lovato

**Periodo di riferimento:**  
2018

**Peso dell'obiettivo sul premio:**  
60%

### Attività prevista:

Corretto e puntuale scarico e carico del materiale durante l'anno;

Controllo ed educazione dei reparti operativi al fine di una corretta e completa comunicazione/ripresa dei prelievi da magazzino in occasione del servizio di reperibilità.

La valutazione sarà effettuata separatamente per i due magazzini.

|            |                                                                                                                  |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Riduzione degli errori delle differenze del valore economico tra giacenze reali dopo inventario ed a sistema SAP |
| Traguardo: | Avere a disposizione una contabilità di magazzino aggiornata e corretta                                          |
| Durata:    | 12 mesi                                                                                                          |

### Misura:

|                                                                                         |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Scostamento del valore a magazzino (differenza fra conta fisica e valori a sistema < 5% | 100% |
| Scostamento compreso tra 5,1% e 10%                                                     | 50%  |
| Scostamento superiore al 10%                                                            | 0%   |

Obiettivo nr. Descrizione

40

**Aumentare clienti, aumentare servizi venduti,  
aumentare la fidelizzazione dei clienti**Direzione di riferimento:  
Direzione AmministrativaResponsabile della valutazione:  
Dr. Verena TrocknerReparti interessati:  
Servizio CommercialeDipendenti interessati:  
p.i. CasagrandePeriodo di riferimento:  
2018Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%**Attività prevista:**

il presente obiettivo è suddiviso in 3 sottoobiettivi (40A; 40B e 40C). Il peso dell'obiettivo è suddiviso sui sottoobiettivi come in essi indicato. La percentuale di raggiungimento di ciascun sottoobiettivo è riferita sempre al peso di ciascun sottoobiettivo

Obiettivo:

Traguardo:

Durata: 12 mesi



Obiettivo nr. Descrizione

## 40A Migliore rapporto con grandi clienti e rispetto della privativa per il conferimento dei rifiuti residui

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Servizio Commerciale

Dipendenti interessati:  
p.i. Casagrande

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
18%

### Attività prevista:

Verificare la dinamica dei conferimenti da parte di un numero di 20 grandi clienti, che attualmente non conferiscono i rifiuti residui a SEAB (elenco da concordare)

Sensibilizzazione degli stessi con attività informativa (lettere, visite) mettendo il focus anche sulla pubblicità su altri servizi SEAB

Monitoring ed ev. sollecito dei clienti a rispettare la privativa di SEAB

Segnalazione a necessità dei clienti agli uffici preposti al controllo

|            |                                                                         |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Aumentare i conferimenti di rifiuti residui da parte dei grandi clienti |
| Traguardo: | Fidelizzare i clienti; acquisire nuovi clienti per altri servizi        |
| Durata:    | 12 mesi                                                                 |

### Misura:

Visita /lettera inviata ai 20 clienti scelti e recupero di almeno il 20% dei rifiuti residui potenziali di questi clienti fino a dicembre (calcolo sulla relativa quota parte dell'anno).

100%

Parziale raggiungimento dell'obiettivo come sopra

0%

Obiettivo nr. Descrizione

**40B Aumento dei servizi a pagamento a favore di privati**

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Servizio Commerciale

Dipendenti interessati:  
p.i. Casagrande

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
24%

**Attività prevista:**

Pubblicizzare/informare i clienti su possibili nuovi servizi

Emettere preventivi e stipulare contratti relativi a servizi, ampliare la gamma dei servizi, aumentare in numero i clienti per servizi già al momento svolti ecc. Nuovi servizi possono essere asporto ingombranti per aziende private, spazzamento strade in occasione di cantieri, spazzamento neve per privati, ecc.

Concordare la programmazione dei servizi con i servizi operativi interni

Obiettivo: Ampliare l'offerta di servizi, acquisire nuovi clienti per servizi a pagamento

Traguardo: Aumentare i servizi di SEAB a pagamento a favore di clienti privati

Durata: 12 mesi

**Misura:**

Chiusura di almeno 20 vendite di servizi a privati (servizio nuovo e/o cliente nuovo) 100%

Chiusura tra 10 e 19 vendite 50%

Non raggiungimento dell'obiettivo 0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 40C Aumento della redditività della partecipata SEW scarl

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Servizio Commerciale

Dipendenti interessati:  
p.i. Casagrande

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
18%

### Attività prevista:

approntare strategie di vendita adeguate

acquisizione di nuovi clienti sia tramite attività di promozione personale che attraverso i consorziati

gestire i buoni rapporti con gli amministratori al fine di mantenere i contratti in essere

collaborare con i consorziati al fine dell'acquisizione di nuovi contratti

|            |                                                                          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Aumentare il portafoglio clienti sia per il numero che per volume di gas |
| Traguardo: | Aumentare la redditività della società partecipata                       |
| Durata:    | 12 mesi                                                                  |

### Misura:

Aumento del numero dei clienti di 3 unità

100%

Chiave per il calcolo:

3 clienti caldaietta valgono 1 cliente caldaia

1 cliente ristrutturazione caldaia vale 2 clienti caldaia

Mantenimento del numero di clienti

50%

Chiave per il calcolo:

3 clienti caldaietta valgono 1 cliente caldaia

1 cliente ristrutturazione caldaia vale 2 clienti caldaia

Riduzione del numero di clienti

0%

Chiave per il calcolo:

3 clienti caldaietta valgono 1 cliente caldaia

1 cliente ristrutturazione caldaia vale 2 clienti caldaia





Obiettivo nr. Descrizione

## 41 Gestione degli incassi della partecipata SEW scarl

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
p.i. Giordano Casagrande

Reparti interessati:  
Servizio Commerciale

Dipendenti interessati:  
Sig.ra Ioele

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

La società SEW scarl deve svolgere verso i propri clienti un attento recupero dei crediti per poter affrontare le fatture al proprio fornitore di gas.

Indicatore per l'efficacia di questa attività è anche l'esposizione a fine esercizio (30 giugno).

Il raggiungimento dell'obiettivo viene dunque misurato in due diversi modi:

|            |                                                                 |
|------------|-----------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Operare una attività di sollecito dei clienti attenta e solerte |
| Traguardo: | Avere una minore esposizione durante tutto l'esercizio          |
| Durata:    | 12 mesi                                                         |

### Misura 1:

Attività di recupero crediti adeguata per saldare le fatture mensili del fornitore gas 50%

Non raggiungimento dell'obiettivo anche per un solo mese 0%

### Misura 2:

Esposizione creditizia al 30.06.2018 entro il 30% del fatturato annuo 50%

Esposizione creditizia al 30.06.2018 entro il 35% del fatturato annuo 25%

Esposizione creditizia al 30.06.2018 oltre il 35% del fatturato annuo 0%

Obiettivo nr. Descrizione

**42** **Prima applicazione della tariffa idrica secondo DPP 29/2017**

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Area Servizio Clienti

Dipendenti interessati:  
Rag. Piccin

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

**Attività prevista:**

analisi della nuova tariffa e impostazione dell'analisi con la softwarehouse NETA  
definizione criteri per allineare la banca dati Tarsu con quella idrica  
ristrutturazione della banca dati per distinguere fra unità abitative domestiche e non domestiche  
ristrutturazione della tariffa fissa secondo dimensione contatore  
bonifica banca dati ove necessario  
controllo e validazione del programma informatico  
applicazione della nuova tariffa  
informazione dei clienti

Obiettivo: Applicare la nuova tariffa idrica provinciale come strutturata dal Regolamento Comunale di dicembre 2017

Traguardo: Conformità normativa

Durata: 12 mesi

**Misura:**

Emissione prima fatturazione dell'anno con la nuova tariffa entro il 30.05.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro 30.05.2018

0%



Obiettivo nr. Descrizione

43

## Identificazione clienti non iscritti a DB servizio Igiene Ambientale 2016/2017/2018

**Direzione di riferimento:**  
Direzione Amministrativa

**Responsabile della valutazione:**  
Rag. Roberto Piccin

**Reparti interessati:**  
Servizio Clienti – servizio sportello ed accertamenti

**Dipendenti interessati:**  
Rag. De Honestis, Sig.ra Vivace, Sig.ra Provenzano, Sig.ra Ferrigato (30%)

**Periodo di riferimento:**  
2018

**Peso dell'obiettivo sul premio:**  
60% (30% della Sig.ra Ferrigato)

### Attività prevista:

Attività anno 2018.

1) Accertamenti ad utenze domestiche:

Incrocio banca data Tariffa rifiuti con Anagrafe comunale

Assunzione e formazione sul programma NETA di addetti amministrativi in misura del numero di pratiche da elaborare (n. 400 accertamenti/ persona anno)

Elaborazione degli accertamenti

2) Accertamenti ad utenze non domestiche:

Incrocio banca dati Tarsu con DB Camera di Commercio

**Obiettivo:** Identificazione clienti non iscritti a DB servizio Igiene Ambientale/ evasori

**Traguardo:** Iscrivere più clienti nella banca dati, migliorare il gettito da tariffa a favore dei clienti già paganti

**Durata:** 12 mesi

### Misura:

400 pratiche da elaborare ai fini di un accertamento per persona per anno (escluso il periodo di formazione)

250 pratiche da elaborare ai fini di un accertamento per persona per anno (escluso il periodo di formazione)

100%

70%

---

|                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 150 pratiche da elaborare ai fini di un accertamento per persona per anno<br>(escluso il periodo di formazione) | 40% |
| Non raggiungimento degli obiettivi come sopra definiti                                                          | 0%  |





Obiettivo nr. Descrizione

## 44 Rispetto del calendario di fatturazione

**Direzione di riferimento:**  
Direzione Amministrativa

**Responsabile della valutazione:**  
Rag. Roberto Piccin

**Reparti interessati:**  
Servizio Clienti - Gruppo Fatturazione  
Servizio Clienti - Gruppo Gas distribuzione

**Dipendenti interessati:**  
Rag. Angelini, Sig.ra Bonotto, Rag. Grigoli,  
Rag. Polesel  
Rag. Cacciatore, Sig.ra Schrott, Rag.  
Martucci, Rag. Mascalzoni, Sig. Pagnotta

**Periodo di riferimento:**  
2018

**Peso dell'obiettivo sul premio:**  
60%

### Attività prevista:

Puntuale fatturazione dei servizi con una deviazione media possibilmente minima dal calendario di fatturazione predisposto dal responsabile del Servizio Clienti. La prestazione dei singoli uffici elencati si calcola sulla base della tempestività nell'emissione delle fatture di competenza di ciascun ufficio

Misura: Rapporto per gradi tra il ritardo medio in giorni lavorativi relativo alle diverse fatturazioni gestite nell'anno rispetto al calendario di fatturazione concordato tra Ufficio Commerciale e Direzione Amministrativa all'inizio dell'anno

### Conteggio:

La tempestività della fatturazione si calcola sulla base del ritardo medio dal calendario di fatturazione, a meno che non ci siano delle cause esterne non imputabili all'Ufficio. La valutazione compete al Preposto rag. Piccin.

Obiettivo: Puntuale fatturazione dei servizi

Traguardo:

Durata: 12 mesi

### Misura:

Emissione delle fatture entro la data prevista dal calendario di fatturazione 100%

Emissione delle fatture con un ritardo medio di fatturazione non superiore a 5 giorni lavorativi 75%

|                                                                                                   |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Emissione delle fatture con un ritardo medio di fatturazione non superiore a 10 giorni lavorativi | 37,5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Emissione delle fatture con un ritardo medio di fatturazione superiore a 10 giorni lavorativi | 0% |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|





Obiettivo nr. Descrizione

## 45 Tempestività nel rapporto relativo a richieste dei clienti

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Rag. Roberto Piccin

Reparti interessati:  
Servizio Clienti – servizio sportello

Dipendenti interessati:  
Sig. Favero, Rag. Da Rin, Sig.ra Gualdi,  
Sig.ra Meraner, Sig.ra Penazzi, Rag. Pioner,  
p.c. Sarti, Sig. Unterholzer, Sig.ra Vincenzi,

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
30%

### Attività prevista:

Monitoraggio dei tempi medi di attesa, dei tempi di servizio tramite il sistema "Totem" e delle chiamate tramite centrale telefonica elettronica.

|            |                                                                                                                          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Misurazione delle procedure di sportello ai fini di ottimizzare il servizio e massimizzare la soddisfazione del cliente. |
| Traguardo: | Mantenere gli standard di qualità commerciale entro i livelli sotto riportati                                            |
| Durata:    | 12 mesi                                                                                                                  |

### Misura 1:

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| Tempo medio di attesa <7 minuti      | 45% |
| Tempo medio di attesa <9 minuti      | 36% |
| Tempo medio di attesa = o <10 minuti | 18% |
| Tempo medio di attesa >10 minuti     | 0%  |

### Misura 2:

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Tempo medio di servizio <15 minuti | 36% |
|------------------------------------|-----|

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| Tempo medio di servizio = o < 18 minuti | 27% |
|-----------------------------------------|-----|

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Tempo medio di servizio > 18 minuti | 0% |
|-------------------------------------|----|

## Misura 3:

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Chiamate risposte > 80% | 19% |
|-------------------------|-----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Chiamate risposte = o > 50% | 9% |
|-----------------------------|----|

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Chiamate risposte < 50% | 0% |
|-------------------------|----|





Obiettivo nr. Descrizione

## 46 Tempo di evasione delle pratiche

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Rag. Roberto Piccin

Reparti interessati:  
Servizio Clienti – servizio sportello

Dipendenti interessati:  
Sig. Favero, Rag. Da Rin, Sig.ra Gualdi,  
Sig.ra Meraner, Sig.ra Penazzi, Rag. Pioner,  
P.C. Sarti, Sig. Unterholzer, Sig.ra  
Vincenzi,

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
30%

### Attività prevista:

Monitoraggio dei tempi medi di attesa tra presentazione di una richiesta ed evasione della pratica.

Si misura il tempo intercorrente fra data di protocollo in entrata del documento e data di fascicolazione in Archiflow della pratica, che coincide con l'espletamento della stessa.

Sono esclusi dalla misura i casi di ritardo dovuto al cliente o elementi fuori dalla sfera di controllo SEAB.

|            |                                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Misurazione del tempo dall'arrivo di una richiesta in azienda fino alla evasione della pratica. |
| Traguardo: | Migliorare gli standard di qualità commerciale rispetto alla Carta di servizio                  |
| Durata:    | 12 mesi                                                                                         |

### Misura:

|                                                                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Tempo medio di tempo intercorrente < 18 giorni di calendario                                                  | 100% |
| Tempo medio di tempo intercorrente < 22 giorni di calendario                                                  | 66%  |
| Tempo medio di tempo intercorrente < 25 giorni di calendario (tempo massimo previsto dalla carta di servizio) | 33%  |
| Tempo medio di tempo intercorrente > 25 giorni di calendario                                                  | 0%   |

Obiettivo nr. Descrizione

## 47 Aggiornamento dati anagrafici per fatturazione

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Rag. Roberto Piccin

Reparti interessati:  
Servizio Clienti – Sportello Laives

Dipendenti interessati:  
Sig.ra Ortolani e N.N., Sig.ra Ferrigato

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60% del premio totale individuale per la  
Sig.ra Ferrigato, 30% del premio totale  
individuale per la Sig.ra Ortolani

### Attività prevista:

Aggiornamento dei dati anagrafici provenienti dall'Ufficio Anagrafe Comunale entro un mese dal ricevimento degli stessi dal comune e caricamento in SIU delle partite di addebito dei mercati

|            |                                                                 |
|------------|-----------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Aggiornamento dei dati anagrafici nel sistema gestionale in uso |
| Traguardo: |                                                                 |
| Durata:    | 12 mesi                                                         |

### Misura:

|                                                                               |      |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| Integrale rilevazione ed aggiornamento dei dati entro le date di fatturazione | 100% |
| Parziale rilevazione ed aggiornamento dei dati entro le date di fatturazione  | 0%   |



Obiettivo nr. Descrizione

48

## Tempestiva gestione di adempimenti contabili – aggiornamento situazione pagamento da parte dei clienti

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Rag. Roberto Piccin

Reparti interessati:  
Servizio Clienti - Gruppo Recupero crediti

Dipendenti interessati:  
p.i. Bazzanella, Sig.ra Thomann

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

gestione delle mazzette di pagamento

registrazione dei flussi SEPA

gestione degli storni entro 60 gg. scadenza fattura

gestione mensile dei pagamenti da riscossione coattiva

chiarimento tempestivo delle voci di estratto conto dubbie in collaborazione con l'ufficio contabilità

Saranno documentati ev. anomalie causate da terzi di difficile risoluzione (errori banca...) e ne verrà tenuto conto nella valutazione

Obiettivo: Riscontrare tempestivamente i pagamenti dei clienti

Traguardo: Disporre di una contabilità generale – situazione banche sempre aggiornata

Durata: 12 mesi

### Misura:

Passaggio mensile dei dati all'ufficio contabilità con aggiornamento non più vecchio di 70gg per 11 mesi all'anno (p.e. passaggio dati di gennaio entro il 10 aprile)

100%

Passaggio mensile dei dati all'ufficio contabilità con aggiornamento non più vecchio di 70gg per 10 mesi all'anno

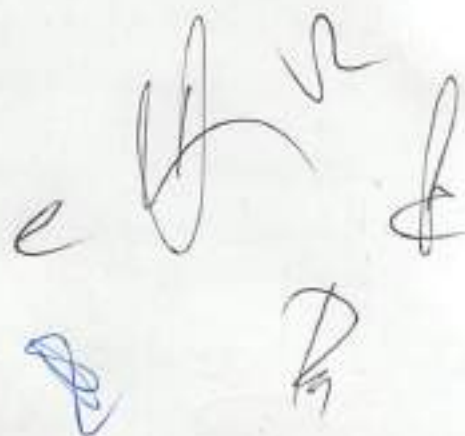
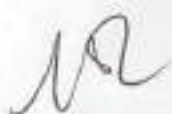
80%

Passaggio mensile dei dati all'ufficio contabilità con aggiornamento non più vecchio di 70gg per 9 mesi all'anno

50%

Passaggio mensile dei dati all'ufficio contabilità con aggiornamento non più vecchio di 70gg per meno di 9 mesi all'anno

0%





Obiettivo nr. Descrizione

**49 Gestione informatica delle mail in entrata**

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Rag. Roberto Piccin

Reparti interessati:  
Ufficio Segreteria

Dipendenti interessati:  
Sig. Parolari, Sig. Giabardo, Sig.ra  
Schroffenegger

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

**Attività prevista:**

Definizione, assieme ai rispettivi preposti, dei gruppi funzionali destinatari delle mail provenienti dall'indirizzo info@seab.bz.it

Invio quotidiano delle mail protocollate ai gruppi via mail (senza stampare)

Coordinare la visibilità in Archiflow con i gruppi di destinazione

Costruire un metodo per il report delle mail inviate

Obiettivo: Passare le richieste dei clienti in modo sistematico senza stampare le mail dell'indirizzo info@seab.bz.it

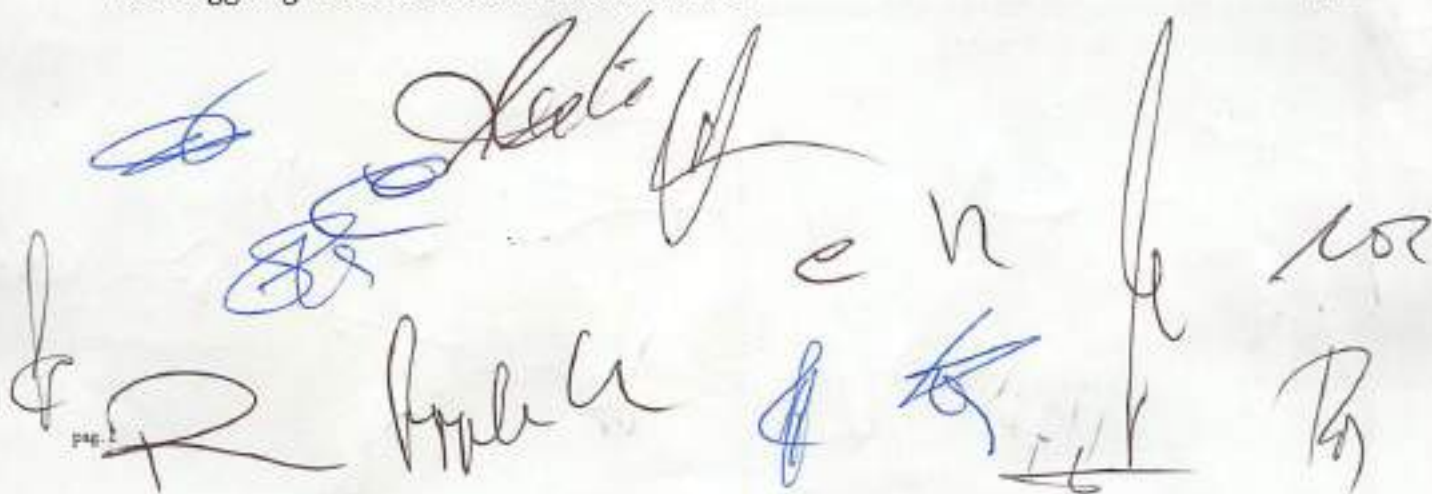
Traguardo: Velocizzare e dematerializzare i passaggi interni

Durata: 12 mesi

**Misura:**

Totale azzeramento dell'invio cartaceo delle mail "info" entro l'anno 100%

Non raggiungimento dell'obiettivo entro l'anno 0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 50 Puntuale gestione del decoro dello spazio d'attesa clienti

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Rag. Roberto Piccin

Reparti interessati:  
Usciere

Dipendenti interessati:  
Sig. Gazzignato

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Il dipendente cura l'efficienza ed il decoro dello spazio di attesa dei clienti dello sportello aggiornando la modulistica e disponendola correttamente negli appositi espositori. Cura inoltre le piante verdi che contribuiscono al decoro degli spazi.

Misura: Verifica del numero di volte in cui la modulistica non è presente o aggiornata e le piante non sono state innaffiate

|            |                                                                                                                                        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Avere degli spazi che diano un'immagine curata di SEAB spa verso i clienti dello sportello.                                            |
| Traguardo: | La modulistica SEAB presente nell'atrio deve sempre essere aggiornata e disponibile per i clienti. Le piante devono essere innaffiate. |
| Durata:    | 12 mesi                                                                                                                                |

### Misura:

|                                                                                                        |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Modulistica sempre aggiornata e disponibile, piante innaffiate                                         | 100% |
| Modulistica non aggiornata o non disponibile nell'atrio, piante secche (verificato per più di 3 volte) | 0%   |



Obiettivo nr. Descrizione

51

## Passaggio della contabilità generale al nuovo programma gestionale SAP

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Ufficio Contabilità

Dipendenti interessati:  
rag. Kompatscher, rag. Conter, Sig.ra Seresin, rag. Martelli

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

Impostazione criteri per la gestione della contabilità generale ed il libro cespiti con l'incaricato esterno (SIDI) per tutte le transazioni definite nel capitolato d'appalto  
controlli relativi alla migrazione dei dati

controlli delle varie funzionalità dopo passaggio al nuovo sistema

collaborazione attiva nella fase di collaudo del nuovo programma

proposte di miglioramenti nella fase di migrazione sistema come anche successivamente

Obiettivo: Migrazione dati e attuazione nuovo programma SAP modulo FI  
Traguardo: Avere una contabilità generale e libro cespiti SAP performante  
Durata: 12 mesi

### Misura:

Raggiungimento della piena funzionalità del programma entro ottobre 2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo

0%

Obiettivo nr. Descrizione

52

## Elaborazione e controllo schema budget per tutti i settori

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Ufficio Controllo di gestione

Dipendenti interessati:  
dott.ssaLazzeri

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

## Attività prevista:

Impostazione del sistema di budgeting sul nuovo programma SAP modulo CO

Integrazione schemi con il supporto dell'incaricato esterno (SIDI)

controlli delle varie funzionalità dopo passaggio al nuovo sistema

Aggiornamento delle tabelle con centri di costo e responsabili

Definizione dei responsabili per la parte manutenzione strutture (nuovo servizio trasversale PML)

Impostazione del budget annuale per settore

Elaborazione budget trimestrali di verifica per settore (per la prima volta in giugno 2018)

Per il raggiungimento di questo obiettivo è irrinunciabile la tempestiva collaborazione dei servizi tecnici responsabili per i centri di costo oggi non ancora a loro assegnati. Di questo fattore si terrà conto nella valutazione dell'obiettivo

Obiettivo: Aggiornamento degli schemi di budget elaborati  
 Traguardo: Gestione del budget aziendale secondo apposito Regolamento  
 Durata: 12 mesi

## Misura:

Elaborazione di 3 report di verifica, 30 gg dopo scadenza trimestre

100%

Elaborazione di 2 report di verifica, 30 gg dopo scadenza trimestre

50%

Elaborazione di 1 report di verifica, 30 gg dopo scadenza trimestre

0%



Obiettivo nr. Descrizione

## 53 Redazione tabella report inerente i sinistri

**Direzione di riferimento:**  
Direzione Amministrativa

**Responsabile della valutazione:**  
Dr. Verena Trockner

**Reparti interessati:**  
Segreteria di Direzione

**Dipendenti interessati:**  
Sig.ra Giarrizzo

**Periodo di riferimento:**  
2018

**Peso dell'obiettivo sul premio:**  
60%

### Attività prevista:

Realizzazione e aggiornamento continuo di una tabella informatica dettagliata relativa ai sinistri avvenuti in corso d'anno con inserimento, a fine anno, dei danni risarciti da parte delle compagnie assicurative

La valutazione del raggiungimento dell'obiettivo prende in considerazione la disponibilità dei documenti da parte delle assicurazioni.

**Obiettivo:** Realizzazione e aggiornamento continuo di una tabella informatica dettagliata relativa ai sinistri.

**Traguardo:** Puntuale gestione delle pratiche di sinistro

**Durata:** 12 mesi

### Misura:

Aggiornamento continuo della tabella relativa ai sinistri con report ogni sei mesi :

100%

31.08.2018 per il primo semestre e 28.02. per il secondo semestre  
rispettivamente anno precedente

Raggiungimento parziale dell'obiettivo

50%

Non raggiungimento dell'obiettivo

0%

Obiettivo nr. Descrizione

## 54 Gestione della sicurezza presso il parcheggio Bolzano Centro

Direzione di riferimento:  
Direzione Amministrativa

Responsabile della valutazione:  
Dr. Verena Trockner

Reparti interessati:  
Responsabile Area Città

Dipendenti interessati:  
Rag. Milan

Periodo di riferimento:  
2018

Peso dell'obiettivo sul premio:  
60%

### Attività prevista:

chiusura notturna del parcheggio per chi non ne è cliente

chiudere il passaggio pedonale come deciso dalla Giunta

indirizzare il traffico veicolare per unica entrata e uscita in via Macello

modificare i percorsi interni delle macchine

cambiare/integrare la segnaletica viabilistica interna ed esterna

informare il pubblico sulla modifica

Organizzazione con servizio di vigilanza privata della chiusura tramite sgombrò delle persone indesiderate dal parcheggio.

|            |                                                                 |
|------------|-----------------------------------------------------------------|
| Obiettivo: | Ridurre l'accesso di notte di persone non gradite al parcheggio |
| Traguardo: | Favorire la preferenza del parcheggio da parte del pubblico     |
| Durata:    | 12 mesi                                                         |

### Misura:

Raggiungimento dell'obiettivo previsto entro il 31.12.2018

100%

Non raggiungimento dell'obiettivo previsto entro la scadenza prevista

0%

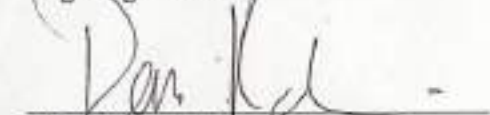


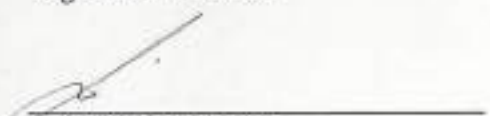
Per le RSU:

Sig. Campedelli Sandro

  
Sig. Perosa Andrea

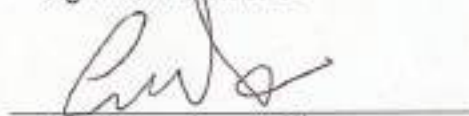
  
Sig. Lago Vittorio

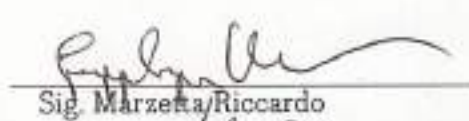
  
Sig. Piccolin Renzo

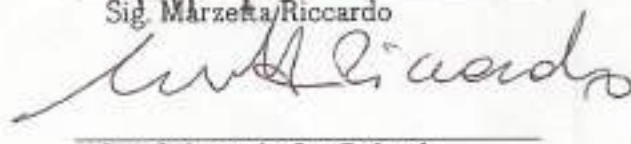
  
Sig. Tomaselli Luca



Sig. Roberto Cestaro

  
Sig. Guggenberger Klaus

  
Sig. Marzetta Riccardo

  
Sig. Schweigkofler Roland

  
Sig. Verzotto Diego



Per le OO.SS. territoriali

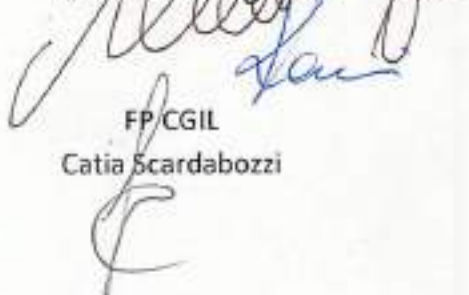
ASGB  
Rungg Hans

  
FILCTEM/GECHTA  
Stefano Parrichini

UILT /SGKT  
Artan Mullaomeri

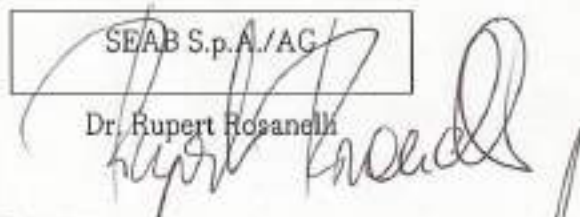


CISL/SGE  
Maurizio Abrigo

  
FP/CGIL  
Catia Scardabozzi

SEAB S.p.A./AG

Dr. Rupert Rosanelli



Bolzano/Bozen, 30.08.2018

