



## **Relazione sulla Performance anno 2021.**

### **1. Quadro normativo e regolamentare di riferimento**

Con Delibera n. 5/2012 della CIVIT sono state dettate le linee guida ai sensi dell'art. 13, comma 6, lettera b), del D. Lgs. n. 150/2009, relative alla struttura e alla modalità di redazione della Relazione sulla performance di cui all'art. 10, comma 1, lettera b), dello stesso decreto, linee guida rivolte alle amministrazioni indicate nell'art. 2 del D. Lgs. n. 150/2009, e, nei limiti di cui all'art. 16 del D. Lgs. n. 150/2009 agli enti territoriali. Nella delibera CIVIT si legge che la Relazione sulla performance, prevista dall'art. 10, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 150/09, costituisce lo strumento mediante il quale l'amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della performance. La funzione di comunicazione verso l'esterno è riaffermata dalle previsioni dell'art. 11, commi 6 e 8, del decreto che prevedono rispettivamente la presentazione della Relazione "alle associazioni di consumatori o utenti, ai centri di ricerca e a ogni altro osservatore qualificato, nell'ambito di apposite giornate della trasparenza", e la pubblicazione della stessa sul sito istituzionale nella sezione "Trasparenza, valutazione e merito".

Più in dettaglio, la Relazione deve evidenziare a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno, indicandone le cause e le misure correttive da adottare.

In base all'art. 27, comma 2, del decreto, la Relazione deve anche documentare gli eventuali risparmi sui costi di funzionamento derivanti da processi di ristrutturazione, riorganizzazione e innovazione ai fini dell'erogazione, nei limiti e con le modalità ivi previsti, del premio di efficienza di cui al medesimo articolo. La Relazione deve configurarsi come un documento snello e comprensibile accompagnato, ove necessario, da una serie di allegati che raccolgano le informazioni di maggior dettaglio. La declinazione dei contenuti della Relazione dovrà, inoltre, tenere in considerazione le caratteristiche specifiche dell'amministrazione, ad esempio, in termini di complessità organizzativa, articolazioni territoriali, tipologia di servizi resi al cittadino.

Sotto un profilo generale, la stesura del documento deve essere ispirata ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna. Per i dati di carattere economico-finanziario si richiama poi l'applicazione dei principi contabili generali di cui all'Allegato 1, del D. Lgs. n. 91/2011.

Al pari del Piano della Performance ("Piano"), ai sensi dell'art. 15, comma 2, lettera b), del decreto, la Relazione è approvata dall'Organo di indirizzo politico amministrativo, dopo essere stata definita in collaborazione con i vertici dell'amministrazione.

Si richiama, infine, che ai sensi dell'art. 14, commi 4, lettera c), e 6 del decreto, la Relazione deve essere validata dall'Organismo indipendente di valutazione o dal Nucleo di Valutazione come condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti premiali di cui al Titolo III del decreto.

**ACER**  
**Agenzia Campana per l'Edilizia Residenziale**  
**DIREZIONE GENERALE**



Il ciclo della performance non si aggiunge ai sistemi di programmazione-gestione-controllo già in uso, bensì ne rappresenta una evoluzione e miglioramento. In coerenza a simile impostazione, la relazione sulla performance assume un valore di referto del controllo strategico.



## **2. Pianificazione**

La pianificazione di ACER, proiettata alla performance attesa dell'Amministrazione, nonché sul contributo che la stessa intende apportare attraverso la propria azione nel soddisfacimento dei bisogni degli utenti nel corso dell'esercizio amministrativo, è rinvenibile negli atti delibera CdA n. 25/55 del 14/12/2020, delibera CdA n. 27/59 del 28/12/2020, prot. 113651 del 13/10/2021 e prot. 113652 del 13/10/2021.

Con delibera CdA n. 40/81 del 05/08/2021 è stato approvato il nuovo Sistema di misurazione e valutazione della Performance, con lo scopo di implementare un sistema di misurazione e valutazione della performance, che orienti l'azione amministrativa al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguimento;

Con tale strumento ACER ha inteso adottare il S.Mi.Va.P., che è lo strumento per attuare l'organizzazione e per la gestione professionale della prestazione lavorativa con lo scopo di valorizzare la cultura del risultato anche alla luce delle modificazioni introdotte dal d.lgs. 25/05/2017, n. 74 al d.lgs. 27/10/2009, n. 150.



### 3. Attività

Nel 2021 questa Agenzia ha lavorato in maniera forte e determinata, per ripristinare l'ordinarietà e il rispetto delle tempistiche. Solo con l'avvio della gestione della nuova Direzione Generale si è riusciti ad approvare il Bilancio di previsione 2021/2023 ed il rendiconto 2020, che evidenziavano fino a quel momento un'istruttoria carente.

Con l'approvazione da parte del CdA dei due documenti contabili, Bilancio di Previsione 2021/2023 e Rendiconto 2020, rispettivamente delibera CdA n. 39/79 del 14/06/2021 e delibera CdA n. 40/80 del 05/08/2021, è stata ripristinata la gestione ordinaria dell'Ente, consentendo finalmente l'avvio delle attività.

Inoltre, con delibera CdA n. 45/95 del 07/12/2021 "Verifica degli equilibri ed assestamento del Bilancio di Previsione 2021 – 2023" ACER ha provveduto al monitoraggio sullo stato di attuazione del PEG e degli obiettivi strategici, rinvenibili nello Statuto.

Ha puntualmente assolto gli adempimenti in tema di prevenzione della corruzione, predisponendo il proprio piano di prevenzione della corruzione, approvato con deliberazione CdA n. 36/70 del 31/03/2021, ed assicurando il monitoraggio della relativa attuazione ed applicazione delle misure specifiche da parte dei dirigenti.

Ha svolto e portato a conclusione le gare per gli accordi quadro relative alle attività di manutenzione degli immobili ACER, dando un forte impulso alle attività afferenti gli inquilini e i sindacati.

Tutti gli ulteriori elementi di valutazione delle attività eseguite possono essere tratti da una lettura delle relazioni presentate dai Responsabili delle UOC, che evidenziano i risultati dei servizi gestiti. Questi ultimi rappresentano, infatti, il risultato elementare dell'intera attività amministrativa dell'Ente. D'altra parte tra gli obiettivi fondamentali da conseguire da parte di ACER, vi è quello di erogare servizi alla collettività amministrata. ACER, infatti, si pone come istituzione di rappresentanza degli interessi locali, come interprete dei bisogni oltre che gestore della maggior parte degli interventi di carattere finale, anche quando programmati da altri soggetti di ordine superiore.

Si sottolinea che ACER investe quotidianamente nel piano delle azioni positive, con una serie di azioni orientate a garantire il benessere organizzativo, le pari opportunità e a prevenire fenomeni discriminatori, tra cui:

- facilitare la partecipazione delle donne alle iniziative di formazione interna ed esterna;
- orientare costantemente l'assegnazione di incarichi e di sistemi incentivanti nel rispetto delle pari opportunità, verificando e rimuovendo eventuali dicotomie
- introdurre strumenti di sviluppo professionale, (posizioni organizzative/corso-concorso/incarichi di responsabilità/mobilità interna) volte al riequilibrio di genere;
- garantire fasce orarie di lavoro flessibile e/o part-time;
- salvaguardia e valorizzazione delle professionalità e dello sviluppo delle opportunità di carriera di coloro che utilizzano il part-time e altre forme di flessibilità, favorendo nuove modalità di organizzazione del lavoro.

**ACER**  
**Agenzia Campana per l'Edilizia Residenziale**  
**DIREZIONE GENERALE**



- sensibilizzazione sull'utilizzo del part-time e dello smart working, come forme di flessibilità di organizzazione del lavoro.



#### **4. Analisi del contesto**

##### **Contesto esterno.**

L'analisi del contesto esterno si sviluppa su due livelli: uno generale, afferente il contesto economico, sociale, tecnologico ed ambientale, ed uno specifico, condotto attraverso l'analisi dei principali stakeholder dell'Amministrazione.

Quanto al contesto esterno, deve osservarsi che l'Azienda si muove in un territorio caratterizzato da rilevanti problematiche di ordine sociale ed economico.

Essendo l'Azienda chiamata ad erogare un servizio fondamentale, quale quello della casa, le difficoltà appaiono di tutta evidenza, e sono connesse alla morosità, fenomeno legato al generale contesto di recessione economica, e alle occupazioni sine titolo, con tutte le difficoltà di procedere agli sfratti verso nuclei familiari disagiati.

Circa i rapporti ACER – Regione Campania, le relazioni tra le due Amministrazioni sono strutturate in termini di ampio dialogo, collaborazione.

Ulteriori riflessioni in merito al “contesto esterno” devono essere sviluppate relativamente alle seguenti problematiche:

- 1) la vetustà degli immobili,
- 2) la forte incidenza che i costi della fiscalità esercitano sulla gestione del patrimonio immobiliare di ERP, senza distinzione tra i beni e le attività di marcata finalizzazione sociale e quelli ad essa estranei.

##### **Contesto interno**

Il principale punto di forza di ACER è il notevole sforzo e la concentrazione di tutte le risorse umane orientate nel perfezionare la trasformazione degli ex IIAACCPP campani in un'unica Agenzia regionale.

Quanto alle risorse tecnologiche e strumentali, ACER è dotata di software che consentono la gestione delle unità immobiliari comprendente l'anagrafe degli utenti e del patrimonio, la loro situazione reddituale e contestualmente la loro situazione creditoria o debitoria nei confronti dell'Azienda. E' in atto un processo di armonizzazione sull'utilizzo delle risorse informatiche, al fine di uniformare software e procedure.

ACER è inoltre dotata di software per la gestione del protocollo, per la contabilità finanziaria, economico e patrimoniale e per la gestione del personale.

L'Ufficio Tecnico è invece dotato di software utili alla progettazione e gestione dei lavori.

Per contro, il punto di debolezza di ACER è la scarsità di risorse umane rispetto alle esigenze derivanti dai pensionamenti anticipati.



#### 5. Obiettivi

#### Obiettivi di Performance anno 2021

<i>Uffici di staff della Direzione</i>	<i>Area Tecnica</i>	<i>Area Amministrativo-finanziaria</i>	<i>Area Legale</i>
<p><b>Obiettivi strategici</b></p> <p>1. Individuazione delle criticità tra i dipartimenti e migliore distribuzione delle competenze e delle procedure amministrative interne</p> <p>2. Riorganizzazione dei servizi di prevenzione e sicurezza</p> <p>3. Impulso nel riconoscimento degli assi di miglioramento nella gestione del personale dell'Ente</p>	<p><b>Obiettivi strategici</b></p> <p>4. Attuazione dell'elenco annuale del programma triennale delle OO.PP.</p> <p>5. Elaborazione e sperimentazione del modello comune per la classificazione e gestione omogenea del patrimonio ACER</p> <p>6. Accordi quadro per interventi di manutenzione: collaborazione alle gare e conclusione del più alto numero di procedimenti possibili</p>	<p><b>Obiettivi strategici</b></p> <p>7. Gestione e monitoraggio del PEG</p> <p>8. Riorganizzazione interna e delle procedure operative tese al contenimento e/o recupero della morosità da canoni di locazione</p> <p>9. Armonizzazione procedure di acquisto di beni e servizi</p>	<p><b>Obiettivi strategici</b></p> <p>10. Regolamentazione rapporti tra ACER ed ex IIAACCPP</p> <p>11. Armonizzazione prassi amministrative connesse ad attività dipartimentali</p> <p>12. Gestione legale del recupero crediti</p>
<p><b>Obiettivi operativi</b></p> <p>1a. Ricognizione del personale e valorizzazione delle conoscenze e competenze nei vari settori aziendali</p> <p>1b. Individuazione dei punti di criticità dei procedimenti amministrativi</p> <p>2a. Interventi finalizzati al potenziamento dei rapporti sinergici tra i dipartimenti e i servizi centrali in tema di prevenzione e sicurezza</p> <p>2b. Adeguamento dei servizi di prevenzione e sicurezza alle evoluzioni normative contingenti</p> <p>3a. Formazione e aggiornamento delle conoscenze delle figure professionali caratterizzanti</p> <p>3b. Monitoraggio del Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza</p>	<p><b>Obiettivi operativi</b></p> <p>4a. Avvio e/ completamento iter progettuale degli interventi previsti nell'elenco annuale del piano triennale</p> <p>4b. Avvio e/o completamento iter di affidamento delle attività del punto 1a</p> <p>5a. Studio ed analisi del patrimonio ACER per gestione omogenea</p> <p>5b. Elaborazione modello comune per classificazione e gestione del patrimonio ACER</p> <p>6a. Ricognizione contratti in scadenza presso i dipartimenti e riorganizzazione con allineamento delle procedure</p> <p>6b. Elaborazione di capitolati speciali ACER</p>	<p><b>Obiettivi operativi</b></p> <p>7a. Verifica degli equilibri di bilancio e monitoraggio della spesa</p> <p>7b. Monitoraggio indice di tempestività dei pagamenti</p> <p>8a. Armonizzazione delle procedure dipartimentali relative al recupero della morosità da canoni di locazione e attività di recupero della morosità</p> <p>8b. Attuazione e sviluppo del servizio di tesoreria e monitoraggio continuo dei flussi di cassa, al fine di una gestione efficace ed efficiente di tutte le procedure di spesa</p> <p>9a. Ricognizione delle procedure di acquisto in uso nei dipartimenti e armonizzazione</p> <p>9b. Allineamento scadenze contrattuali</p>	<p><b>Obiettivi operativi</b></p> <p>10a. Analisi del passaggio di competenze da IACP ad ACER</p> <p>10b. Analisi del passaggio del patrimonio da IACP ad ACER</p> <p>11a. Contributo all'attività di armonizzazione delle prassi amministrative in uso presso i dipartimenti</p> <p>11b. Contributo al perfezionamento di linee operative comuni</p> <p>12a. Attività di recupero crediti per locali commerciali</p> <p>12b. Attività di recupero crediti per alloggi</p>

# ACER

## Agenzia Campana per l'Edilizia Residenziale

### DIREZIONE GENERALE



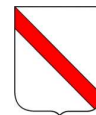
Ogni obiettivo strategico è articolato in obiettivi operativi; per tutti gli obiettivi occorre definire il peso e il target.

Gli obiettivi operativi rappresentano la declinazione degli obiettivi strategici, definiti coerentemente e in seno agli stessi. Gli obiettivi operativi, in linea generale, possono essere distinti in:

- Obiettivi di Innovazione: consistono nell'introduzione di processi innovativi mirati a un miglioramento della performance o orientati all'ampliamento dell'offerta di prodotti/servizi;
- Obiettivi di sviluppo: rispondono ai principi di efficienza ed efficacia della gestione;
- Obiettivi di mantenimento: legati al mantenimento degli standard raggiunti nella gestione dei servizi.

L'esecuzione degli obiettivi operativi si è concretizzata mediante l'azione sinergica delle Posizioni Organizzative che, con il personale di comparto, hanno provveduto all'esecuzione degli obiettivi strategici.





## **6. Azioni di miglioramento del ciclo della performance**

In considerazione del quadro normativo nazionale, la performance è integrata anche con gli obiettivi del Piano della Prevenzione della Corruzione, della Trasparenza e dell'Integrità, in coerenza con le direttive ANAC (oltre alle citate delibere nn.105/2010,2/2012, la delibera n.6/2013 in continuità con le precedenti e la recente delibera n.12 del 28.10.2016), che sottolineano la necessità di operare il coordinamento e la integrazione tra gli ambiti relativi alla performance e quelli della trasparenza, cosicché le misure contenute nei Programmi triennali per la trasparenza ed integrità diventino obiettivi del Piano Performance.

Ogni obiettivo ed ogni scelta operata dall'Amministrazione nella pianificazione delle performance ha un evidente effetto di collegamento con la programmazione economico-finanziaria contenuta nel bilancio di previsione 2021/2023.

Molto è stato fatto per il miglioramento del ciclo di gestione delle performance, nonostante le difficoltà che caratterizzano il contesto di riferimento.

Il programma rappresenta un'occasione per una sempre più incisiva azione di ACER in un contesto caratterizzato da un'economia povera dove il "sociale" rappresenta uno degli strumenti privilegiati per il perseguimento del benessere dei cittadini.

Napoli, 18 marzo 2022

Il Direttore Generale  
Avv. Giuliano Palagi