

ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI ESPERTI CONTABILI

DI BARI



PIANO DEGLI OBIETTIVI E DELLE PERFORMANCE 2020/2022

1. ODCEC Bari

L'ODCEC DI Bari è un ente pubblico non economico finanziato attraverso le quote versate dagli iscritti. Gli obiettivi dell'ente pubblico sono principalmente a carattere istituzionale, nei limiti delle capacità dell'ente.

2. Il Piano delle Performance

L'articolo 10, comma 1, del d.Lgs. n. 150/2009 statuisce quanto segue: “al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche, secondo quanto stabilito dall'articolo 15, comma 2, lettera d), redigono annualmente: a) entro il 31 gennaio, un documento programmatico triennale, denominato Piano della performance da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori.”

Il decreto legislativo n. 150/2009 ha introdotto numerose novità in tema di programmazione, misurazione e valutazione delle performance organizzative e individuali volte a migliorare la produttività, l'efficacia e la trasparenza dell'attività amministrativa e a garantire un miglioramento continuo dei servizi pubblici.

Tra queste novità occupa un ruolo centrale il concetto di ciclo della performance, un processo che collega la pianificazione strategica alla valutazione della performance, riferita sia all'ambito organizzativo che a quello individuale, passando dalla programmazione operativa, alla definizione degli obiettivi e degli indicatori fino alla misurazione dei risultati ottenuti.

L'attuazione del ciclo della performance si basa su quattro elementi fondamentali: *il piano della performance* (definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori; collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse; monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi); *il sistema di misurazione e valutazione a livello organizzativo* (misurazione e valutazione della performance organizzativa); *il sistema di misurazione e valutazione a livello individuale* (misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale; utilizzo dei sistemi premianti, secondo i criteri di valorizzazione del merito); *la relazione della performance* (misurazione e

valutazione della performance, organizzativa e individuale; utilizzo dei sistemi premianti, secondo i criteri di valorizzazione del merito; rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi).

In particolare, il piano della performance è un documento programmatico triennale da adottare in conformità con il piano del fabbisogno del personale, con le finalità istituzionali dell'ente, con gli obiettivi programmatici definiti nel bilancio e nelle relative relazioni e con l'analisi delle esigenze dell'utenza.

Attraverso il Piano, aggiornato annualmente, vengono pertanto valorizzati i metodi e gli strumenti già in uso, rafforzando il collegamento fra pianificazione strategica e programmazione operativa ed integrando il sistema di valutazione esistente.

2. La struttura istituzionale dell'ODCEC di Bari

L'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Bari è un ente pubblico non economico: il Consiglio dell'Ordine ha una funzione politica di indirizzo e di controllo, volta al raggiungimento di determinati obiettivi e finalità, verificandone l'effettivo conseguimento.

Il Consiglio dell'Ordine, oltre quelle demandate dal presente decreto legislativo e da altre norme di legge, ha le seguenti attribuzioni:

- a) rappresenta, nel proprio ambito territoriale, gli iscritti nell'Albo, promuovendo i rapporti con gli enti locali; restano ferme le attribuzioni del Consiglio nazionale di cui all'articolo 29, comma 1, lettera a);
- b) vigila sull'osservanza della legge professionale e di tutte le altre disposizioni che disciplinano la professione; c) cura la tenuta dell'Albo e dell'elenco speciale e provvede alle iscrizioni e cancellazioni previste dal presente ordinamento;
- d) cura la tenuta del registro dei tirocinanti e adempie agli obblighi previsti dalle norme relative al tirocinio ed all'ammissione agli esami di Stato per l'esercizio della professione;
- e) cura l'aggiornamento e verifica periodicamente, almeno una volta ogni anno, la sussistenza dei requisiti di legge in capo agli iscritti, emettendo le relative certificazioni e comunicando periodicamente al Consiglio nazionale tali dati;
- f) vigila per la tutela dei titoli e per il legale esercizio delle attività professionali, nonché per il decoro e l'indipendenza dell'Ordine;
- g) delibera i provvedimenti disciplinari;
- h) interviene per comporre le contestazioni che sorgono, in dipendenza dell'esercizio professionale, tra gli iscritti nell'Albo e, su concorde richiesta delle parti, fra gli iscritti ed i loro clienti;
- i) formula pareri in materia di liquidazione di onorari a richiesta degli iscritti o della pubblica amministrazione; l) provvede alla organizzazione degli uffici dell'Ordine, alla gestione finanziaria ed a quant'altro sia necessario per il conseguimento dei fini dell'Ordine;
- m) designa i rappresentanti dell'Ordine presso commissioni, enti ed organizzazioni di carattere locale;
- n) delibera la convocazione dell'Assemblea;

- o) rilascia, a richiesta, i certificati e le attestazioni relative agli iscritti;
- p) stabilisce un contributo annuale ed un contributo per l'iscrizione nell'Albo o nell'elenco, nonché una tassa per il rilascio di certificati e di copie dei pareri per la liquidazione degli onorari;
- q) cura, su delega del Consiglio nazionale, la riscossione ed il successivo accreditamento della quota determinata ai sensi dell'articolo 29;
- r) promuove, organizza e regola la formazione professionale continua ed obbligatoria dei propri iscritti e vigila sull'assolvimento di tale obbligo da parte dei medesimi.

All'interno del Consiglio dell'Ordine sono elette quattro cariche: Presidente, Vice Presidente, Tesoriere e Segretario.

Il Presidente ha la rappresentanza dell'Ordine, presiede il Consiglio ed esercita le altre attribuzioni a lui conferite dal d.lgs 139/2005 e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare, e, in casi di urgenza, adotta i provvedimenti necessari, salvo ratifica del Consiglio.

Il Vicepresidente sostituisce il Presidente in caso di sua assenza o di impedimento e disimpegna le funzioni a lui eventualmente delegate dal suddetto.

Il Tesoriere ha la custodia e la responsabilità del fondo in contanti e degli altri valori di proprietà dell'Ordine.

Il Segretario è responsabile del regolare andamento dell'ufficio. Sono ad esso affidati i verbali delle adunanze dell'Assemblea e del Consiglio, i registri delle relative deliberazioni

Il secondo organo dell'Ente è il Collegio dei Revisori che vigila sull'osservanza della legge e dell'ordinamento, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dal Consiglio dell'Ordine e controlla la tenuta dei conti e la correttezza dei bilanci.

Il terzo organo, l'Assemblea degli Iscritti ha funzioni consultive e delibera in merito al bilancio preventivo e consuntivo.

La struttura amministrativa (personale dipendente) si occupa del perseguimento degli obiettivi assegnati, della gestione amministrativa, tecnica e contabile secondo i principi di professionalità e di responsabilità.

3. L'organigramma dell'ente

L'attuale Consiglio dell'Ordine in carica è composto da 15 consiglieri. Il Collegio dei Revisori dei Conti è formato da tre unità effettive e due supplenti. Da un punto di vista organizzativo, nel settore del front office e nel settore del back office hanno operato fino al 31/07/2020 quattro dipendenti e dall'01/08/2020 operano tre dipendenti, a seguito di pensionamento di uno di essi.

3.1 Front Office

Il front office opera sulla base dei compiti istituzionali di tenuta e gestione degli albi e dell'individuazione delle esigenze dell'utenza, adeguando costantemente la propria azione amministrativa e i servizi offerti, anche informatizzandoli; viene verificata la rispondenza dell'operato ai bisogni dei fruitori delle prestazioni,

valutando l'economicità della prestazione in rapporto all'efficienza di quanto erogato.

I principali compiti affidati al front office sono i seguenti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: stampa, protocollazione, salvataggio, inoltro e disbrigo della posta elettronica, stampa, protocollazione, salvataggio, inoltro e disbrigo della posta cartacea, stampa, protocollazione, salvataggio, inoltro e disbrigo della posta fax, Gestione della conservazione del protocollo, Gestione richieste pubblico, Gestione richieste telefoniche, Gestione messaggi a mezzo posta elettronica, Gestione Albo Ordine, Gestione archivio fascicoli personali, Gestione archivio generale, Gestione procedure iscrizioni, cancellazioni e trasferimenti (dall'accoglimento delle domande fino al completamento degli interi procedimenti), Gestione quote Pago PA, Gestione PEC, Gestione morosi, Gestione cancellazioni incomplete, Gestione degli originali e delle copie della modulistica, Gestione delle apparecchiature del front office (controllo efficienza, accensione, spegnimento, ecc), Gestione della cassa entrate, Gestione delle ricevute di incasso, Gestione cartelline fascicoli personali, Gestione cancelleria front-office, Gestione bacheca.

3.2 Back Office

Il back office si occupa di tutte le questioni amministrative legate alle necessità di funzionamento dell'ente, incentrando la propria attività sui principi di efficacia, efficienza, economicità e perseguimento degli obiettivi. I compiti del back office, più complessi da definirsi per singoli punti, sono, qui di seguito, individuati in macro aree (al fine di raggiungere gli obiettivi di ciascuna di esse vengono messe in atto molteplici procedure): Gestione per anticorruzione e trasparenza, Collaborazione per sicurezza sul luogo di lavoro, Organizzazione e riorganizzazione dell'archivio informatico, Organizzazione dei Consigli dell'Ordine e del Consiglio di Disciplina e conseguente attuazione delle delibere assunte, Organizzazione delle Assemblee degli iscritti per l'approvazione dei Bilanci preventivi e consuntivi e per le elezioni del Consiglio direttivo dell'Ordine e del Collegio dei Revisori, Contatti con i fornitori, Archivio fornitori, Gestione delle trattative con i fornitori, Acquisizione delle documentazioni necessarie per la contrattualistica, Richiesta di CIG, Definizione dei contratti, Archivio contratti, Acquisizione dei servizi e delle forniture per l'ente, Gestione inventario beni patrimonio dell'Ente, Contabilità, Redazione del bilancio preventivo, Redazione del bilancio consuntivo, Archivio mandati pagamento, Archivio reversali di incasso, Archivio estratti conto banca, Archivio estratti conto posta, Gestione delle quote degli iscritti, Gestione delle problematiche più complesse, Gestione burocratica iscritti Albo ed Elenco speciale, Gestione burocratica OCC, Gestione burocratica iscritti Registro Praticanti e rilascio libretti di tirocinio, Gestione burocratica rilascio pareri di congruità su parcelle.

4. Principi e valori dell'azione amministrativa

L'azione dell'ODCEC di Bari resta incentrata sulla soddisfazione dei bisogni degli iscritti che rappresenta e degli utenti, garantendo l'imparzialità e il buon andamento nell'esercizio della funzione pubblica. L'azione dell'ODCEC di Bari avviene nel rispetto dei seguenti principi: integrità morale, partecipazione, pubblicità e trasparenza, orientamento all'utenza, valorizzazione nei limiti di quanto consentito dalle dimensioni dell'ente e dalle risorse impiegate, orientamento ai risultati, innovazione e ottimizzazione delle

risorse.

5. Obiettivi, sistema premiante e sistema di misurazione e valutazione delle performance

Per programma di mandato si intendono le azioni previste dal bilancio e dalla relazione programmatica che evidenziano quali sono i target principali da raggiungere e le risorse finanziarie necessarie per poter raggiungere i medesimi.

Il programma di mandato costituisce, pertanto, il punto di partenza del processo di pianificazione strategica e scaturisce da quelli che sono gli obiettivi e le finalità istituzionali dell'ente, dall'analisi della situazione del mondo economico-finanziario e dalle esigenze espresse dagli utenti.

Il bilancio programmatico e la relazione contengono, in sostanza, le linee essenziali che dovranno guidare l'Ente nelle successive scelte e da essi discendono, pertanto, le linee strategiche di azione e i relativi obiettivi strategici che sono declinati in obiettivi annuali.

La valutazione delle performance si concretizza nel monitoraggio del raggiungimento dei risultati, in termini qualitativi e quantitativi, considerando anche la propositività e lo spirito di iniziativa dei dipendenti, oltre al controllo della soddisfazione degli utenti (perseguita mediante l'unione tra celerità di risposta e di proposta di risoluzione dei suddetti e qualità delle informazioni e dell'aiuto fornito).

L'ODCEC di Bari incentiva i lavoratori alla massima collaborazione, al fine di favorire lo scambio di informazioni, la maggiore capacità di risoluzione dei problemi grazie al ragionamento di gruppo e al confronto, e l'interscambiabilità, entro determinati limiti, dei ruoli del personale, dato indispensabile in un ente con una pianta organica così ridotta.

Il sistema di misurazione e di valutazione delle performance valuta i risultati di questi metodi lavorativi e analizza se e come, attraverso di essi, siano stati raggiunti o si stiano raggiungendo gli obiettivi prefissati.

Il sistema di valutazione permanente è destinato a tutto il personale non dirigente, in servizio a tempo determinato e indeterminato, sia a tempo pieno che a part-time.

In base al sistema di misurazione e valutazione adottato dall'Ente i dipendenti sono valutati dal Consigliere Segretario dopo la chiusura dell'esercizio solare e possibilmente entro il 30 aprile dell'anno successivo.

6. Performance Organizzativa dell'Ente

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

- 1) l'attuazione delle politiche, attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;
- 2) l'attuazione di piani e di programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- 3) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;
- 4) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;

- 5) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
- 6) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- 7) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- 8) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

7. Performance e Obiettivi individuali.

I sistemi di misurazione della performance sono strumenti molto importanti per orientare l'operato dell'ente al miglioramento dei servizi erogati, al fine di ottenere il massimo della soddisfazione delle esigenze degli iscritti e degli utenti: queste rilevazioni hanno anche un ruolo estremamente pregnante per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, in quanto, possono indirizzare l'ente verso una migliore organizzazione ed allocazione delle risorse disponibili.

I risultati delle performance possono condizionare fortemente anche le scelte organizzative e gli indirizzi comportamentali del personale, in quanto con la finalità di raggiungere i migliori risultati possibili, si può rivelare necessario rivedere e perfezionare procedure ed interazioni tra i dipendenti, nonché effettuare ridistribuzioni di compiti.

Il sistema delle performance è suddiviso, secondo l'articolo 4, comma 2, del decreto n. 150/2009 in vari passaggi:

- 1) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- 2) collegamento tra gli obiettivi e allocazione delle risorse;
- 3) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- 4) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- 5) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- 6) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

8. Sistema di misurazione e valutazione della performance

Il dettato normativo dell'art. 5 del D.Lgs. 150/2009, comma 2, individua le caratteristiche specifiche di ogni obiettivo. Ogni obiettivo deve rispondere a quattro parametri:

- 1) temporale;
- 2) finanziario - economico;
- 3) quantitativo e qualitativo;
- 4) di raggiungimento del risultato (indice di miglioramento significativo della qualità dei servizi e dell'utilità della prestazione).

L'ODCEC di Bari è un ente di dimensioni ridotte all'interno del quale l'attività si basa sulla soddisfazione delle richieste che si presentano di volta in volta, azioni molto spesso non standardizzabili.

Le azioni, se paragonate a quelle di altre Pubbliche Amministrazioni, si configurano quali micro - procedure: risulta, pertanto, estremamente difficoltoso riuscire a quantificare i costi in termini di attrezzature, personale, e di tutto quanto sia necessario per porle in essere.

Per tale motivo, i risultati dell'Ente, dei dipendenti, l'economicità, l'efficacia e l'efficienza dell'operato vengono valutati in rapporto all'area o al macro obiettivo in cui l'insieme delle micro - procedure rientra.

I principali obiettivi che possono essere considerati misurabili utilizzando i succitati parametri, e quindi vengono individuati come soggetti alla valutazione delle performance sono i seguenti:

- 1) Protocollo della corrispondenza tassativamente entro 48 ore dalla ricezione della suddetta
- 2) Evasione della corrispondenza, con azioni previste, al più tardi, entro tre giorni dalla ricezione (nel caso di risposte a carico della Segreteria)
- 3) Predisposizione della documentazione relativa ai trasferimenti di iscritti al più tardi entro 3 giorni dalla ricezione delle domande
- 4) Garanzia di analisi delle domande di iscrizione e relativa deliberazione durante la prima seduta utile del Consiglio dell'Ordine
- 5) Predisposizione dei certificati d'iscrizione all'Ordine entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta
- 6) Predisposizione dei pareri di congruità su parcelle entro 7 giorni dalla comunicazione della delibera
- 7) Predisposizione dei libretti di tirocinio e dei certificati di compiuto tirocinio entro 7 giorni dalla comunicazione della delibera
- 8) Predisposizione delle delibere consiliari entro 7 giorni dalla comunicazione della delibera
- 9) Predisposizione delle delibere disciplinari entro 25 gg dal deposito delle decisioni presso la segreteria dell'Ordine
- 10) Predisposizione documentazione relativa all'accesso alle procedure di sovraindebitamento entro 7gg dalle disposizioni del referente
- 11) Adempimenti relativi alla gestione delle Commissioni Studio entro 7 giorni dalla richiesta o dalla delibera
- 12) Richiesta di preventivi ai fornitori di beni e servizi al massimo entro 15 giorni dalla comunicazione della delibera di acquisizione e rispetto delle tempistiche delle procedure di acquisizione (salvo necessità differenti).
- 13) Gestione delle registrazioni contabili nel rispetto delle scadenze
- 14) Rispetto delle scadenze per l'aggiornamento/rinnovo dei documenti e degli atti obbligatori per legge (a titolo esemplificativo e non esaustivo: adempimenti legati alla Privacy, all'Anticorruzione e Trasparenza)
- 15) Riorganizzazione della pianta organica dei dipendenti entro il 2022

- 16) Formazione di base del/lla nuovo/a dipendente in tre mesi dal primo giorno in cui prende servizio
- 17) Apprendimento, da parte dei/delle dipendenti, dell'utilizzo del nuovo programma di Protocollo Informatico in due mesi (nel 2022) da quando sarà definitivo
- 18) Apprendimento, da parte dei/delle dipendenti, dell'utilizzo delle nuove procedure di riscossione in un mese (nel 2021) dall'invio degli avvisi di pagamento agli iscritti
- 19) Adempimenti relativi alla gestione delle elezioni delle Casse di Previdenza Dottori Commercialisti e Ragionieri Commercialisti nel rispetto delle scadenze previste dai rispettivi regolamenti elettorali
- 20) Adempimenti relativi alla gestione delle elezioni del Consiglio dell'Ordine e del Collegio dei Revisori nel rispetto delle scadenze previste dai rispettivi regolamenti elettorali

Il presente documento è stato approvato con delibera del Consiglio dell'Ordine nella seduta del 29 settembre 2020.