

COMUNE DI TRECASTAGNI

SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

NOZIONI GENERALI

1. Oggetto e finalità

Il presente documento definisce i criteri e le metodologie per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa ed individuale dell'Amministrazione comunale di TRECASTAGNI, secondo i principi dettati dal Decreto Legislativo 150/2009 e successive modifiche.

2. Definizioni e terminologia fondamentale

- "Performance" : il contributo che un soggetto (organizzazione, unità organizzativa, gruppo o singolo individuo) apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi per i quali l'organizzazione nel suo complesso vive ed opera;
- "Performance organizzativa": la performance raggiunta dall'ente nel suo complesso anche in ragione della soddisfazione degli utenti e dei cittadini;
- "Performance individuale": la performance ottenuta dai singoli;
- "Ciclo di gestione della performance": il processo attraverso il quale si definiscono gli obiettivi, i piani di attività ad essi funzionali e si provvede alla relativa misurazione e valutazione oltre che alla rendicontazione dei risultati alla fine del ciclo;
- "Piano della performance": l'insieme degli obiettivi strategici ed operativi alla base dell'attività dell'amministrazione, approvato dall'amministrazione;

3. I principi fondamentali alla base del sistema di misurazione e valutazione della performance del Comune di TRECASTAGNI.

Il sistema della performance del Comune di TRECASTAGNI è orientato ad assicurare un forte legame tra missione dell'ente, programmi, obiettivi, indicatori ed azioni nonché tra risultati, processi e risorse.

Il processo di valutazione individuale si avvale anche dell'attività di autovalutazione dei soggetti interessati e il riconoscimento della premialità è correlato pure al contributo dato dai singoli alla performance organizzativa. Il sistema con approccio progressivo e incrementale, intende promuovere il coinvolgimento dei cittadini nell'attività di valutazione dei risultati e dello stato di attuazione dei programmi strategici dell'amministrazione.

4. Il Piano della Performance (PP).

Il PP è un documento programmatico triennale che dà avvio al ciclo di gestione della performance.

La redazione del Piano della performance è di competenza dell'Amministrazione ai sensi dell'art. 10 del d.lgs 150/2009. In caso di mancata approvazione del Piano della performance è vietata la corresponsione dell'indennità di risultato ai Responsabili di gestione che hanno concorso alla mancata adozione del Piano per omissione o inerzia nell'adempimento dei propri compiti.

VALUTAZIONE DEI RESPONSABILI DI P.O.

5. Il Nucleo di valutazione

Il Nucleo di Valutazione (NDV) è il soggetto di natura tecnica che ha il compito di garantire la correttezza del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale dell'amministrazione nel suo complesso.

In particolare il NDV provvede a :

- a) svolgere funzioni di monitoraggio costante del funzionamento del sistema,
- b) monitorare il rispetto del principio della trasparenza;
- c) monitorare il corretto utilizzo dell'istituto della premialità e degli incentivi, sulla base di quanto previsto dalla legge e dai contratti collettivi;
- d) elaborare la relazione annuale sul funzionamento del sistema di misurazione e valutazione, proponendo i miglioramenti ritenuti necessari;
- e) validare la Relazione annuale di cui all'articolo 10 del D.Lgs. 150/2009;
- f) presentare la proposta di valutazione dei Responsabili di gestione, servendosi del prospetto fasce di cui all'allegato 5;
- g) verificare e promuovere le buone pratiche in materia di pari opportunità.

Il report è trasmesso al Segretario Comunale che provvederà ad allegarlo alla definitiva attestazione del grado di raggiungimento finale .

La valutazione del segretario è effettuata dal Sindaco di concerto col NDV.

6. Gli obiettivi operativi.

Dal Piano delle Performance discendono gli obiettivi operativi di dettaglio finalizzati al raggiungimento delle traiettorie programmatiche contenute nel PP. Entro 20 giorni dal conferimento dell'obiettivo individuale, il Responsabile di PO o il dirigente (se presente) affida ai dipendenti che lo collaborano gli obiettivi individuali, facendoli discendere dai propri. I Responsabili di PO, formulano indicazioni di dettaglio sui metodi di lavoro, le singole fasi od azioni da realizzare e la relativa tempistica; individuano i compiti assegnati a ciascun dipendente; in relazione ai compiti a ciascuno assegnati, specificano obiettivi di gruppo o individuali finalizzati al successo dell'obiettivo dell'unità organizzativa.

Gli obiettivi devono essere:

- a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione, per cui devono essere corrispondenti alle indicazioni di carattere generale contenute negli strumenti di programmazione pluriennale e nel piano strategico o piano delle performance, se adottato;
- b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- c) strutturati per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e/o delle attività, così da non essere limitati al mero mantenimento della situazione esistente ed alla ordinaria amministrazione;
- d) riferibili ad un arco temporale determinato;
- e) correlati alla qualità ed alla quantità delle risorse disponibili, cioè sostenibili.
- f) Ragionevolmente realizzabili
- g)

Rilevanti e pertinenti rispetto a	Bisogni della collettività Missione istituzionale Priorità politiche Strategie dell'amministrazione
--------------------------------------	--

Specifici e misurabili	Concreti Chiari
Atti a determinare un significativo cambiamento in meglio e non a preservare solo l'ordinaria amministrazione con riguardo a	Qualità dei Servizi Qualità e innovatività degli interventi
Temporizzati	Collegati a precise scadenze temporali, preferibilmente su base annuale
Correlati alla	Quantità delle risorse disponibili Qualità delle risorse disponibili
Ragionevolmente realizzabili	Nel rispetto delle disposizioni introdotte dalla normativa in materia di spending review (cfr. art. 11 l. 135/2012)

7. Tempi di assegnazione e variazioni annuali degli obiettivi

Gli obiettivi operativi sono conferiti preferibilmente entro il mese di gennaio. E' possibile rimodulare gli obiettivi in ragione di eventi sopravvenuti debitamente documentati.

Ogni variazione agli obiettivi operativi, comporta, over necessario, l'adozione espressa delle correlate modifiche al Piano della Performance.

8. Report alla fine del ciclo annuale.

Entro il 31 gennaio di ogni anno, ogni Responsabile di PO redige e trasmette al Segretario Comunale, il report finale sui risultati ottenuti, con riferimento a ciascun obiettivo operativo annuale affidato nell'anno precedente.

Il Segretario verificherà e documenterà la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo annuale.

Il report prodotto da ciascun Responsabile deve contenere:

- l'illustrazione dettagliata dello svolgimento del progetto, delle azioni realizzate, del tempo impiegato, delle criticità superate e di quelle non superate, delle risorse impiegate e di quant'altro utile a descriverne l'andamento e a giustificarne i risultati finali;
- i risultati ottenuti, i valori raggiunti dagli indicatori ed il suo raffronto comparativo con quelli preventivati, le tabelle relative alla percentuale di customer raggiunti e la valutazione dei collaboratori;
- considerazioni di sviluppo e di prospettiva utili al miglioramento della performance.

Su impulso del Segretario i report vengono inviati al NDV con allegato lo schema di referto e il dettaglio della percentuale di raggiungimento dell'obiettivo operativo assegnato.

9. Misurazione e valutazione annuale.

1. La valutazione della performance dei responsabili di posizione organizzativa, si basa:

a) nella misura del 40% sui risultati raggiunti, relativi agli specifici obiettivi operativi individuali assegnati;

b) nella misura del 60 % della retribuzione di risultato sul *modus gerendi* di ciascuno, secondo una griglia di indicatori e sostanzialmente contenuta nelle schede di valutazione (All. 1) che presentano un punteggio massimo complessivo pari a 50 + 10; ove il punteggio di 10 è correlato alla performance organizzativa. Tra i criteri di valutazione è particolarmente apprezzata la capacità di differenziazione nella valutazione dei propri collaboratori. Il NDV può rielaborare gli indicatori in ragione delle esigenze sistemiche emerse.

Art. 10 Valutazione del *modus gerendi*

- La valutazione del *modus gerendi* e della capacità manageriale è effettuata sulla base delle capacità organizzative, gestionali e relazionali concretamente dimostrate, nei rapporti con gli organi di governo, con i responsabili di posizione organizzativa e di alte professionalità, con i dipendenti e con gli utenti. Nell'ambito dei fattori di valutazione delle capacità manageriali deve essere adeguatamente considerata la capacità di interazione con gli organi di governo, l'effettiva restituzione di immagine all'Ente attraverso l'etica dei propri comportamenti, oltre che la capacità di leadership attestata da una significativa diversificazione dei giudizi nell'ambito della valutazione dei propri collaboratori.
- Ciascun valutato avrà cura di fornire i flussi di informazione correlati alla propria performance. Il Segretario o Direttore Generale, ove presente, avranno cura di consegnare tutti i dati necessari al NDV per sviluppare un adeguato percorso di valutazione sul *modus gerendi*.
- Il NDV può coinvolgere il Segretario (o Direttore generale) nella compilazione delle schede sul *modus gerendi*.
- La ponderazione del *modus gerendi* può contemplare e inglobare un punteggio pari a massimo 10 punti, basato sulla performance organizzativa riconducibile all'apporto di ciascuno e ricavabile dai modelli di rilevazione contenuti nel presente SMVP.

Art. 11. Performance organizzativa

1. La gestione dei responsabili di PO deve essere indirizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza della struttura organizzativa e al miglioramento della qualità dei servizi offerti; nonché alla modernizzazione dell'organizzazione e all'ottimizzazione dei tempi e procedimenti amministrativi. Il modo in cui ciascun responsabile di PO orienta la propria azione in questa direzione può essere ricavato dallo svolgimento di indagini di *customer satisfaction* dirette a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti/cittadini sui servizi offerti.
2. Ai fini della rispettiva valutazione, ogni anno i titolari di posizioni organizzative dovranno documentare di avere svolto almeno una indagine di *customer satisfaction* nel primo anno ed almeno tre indagini a regime nei servizi di propria competenza.
3. Le modalità operative inerenti il contenuto e i percorsi di indagine saranno definiti in apposita conferenza dei responsabili di posizioni organizzative in cui, di concerto con il Segretario Comunale verranno tracciate, e quindi comunicate all'NDV.
4. L'indagine di *customer satisfaction* è svolta di norma in forma anonima e la quantità delle risposte deve essere statisticamente significativa, escludendo le risposte non coerenti.
5. I risultati dell'indagine riportati in appositi report, vengono tempestivamente comunicati all'NDV e comunque entro i termini previsti per l'invio della documentazione attestante

l'avvenuto raggiungimento degli obiettivi. La ponderazione in punti della performance organizzativa sarà riportata nella scheda di valutazione del modus gerendi.

6. In caso di mancato o insufficiente svolgimento delle attività di indagine, il punteggio finale sarà pari a 0 punti.

7. La ripartizione dei 10 punti avverrà sulla base della seguente tabella:

- giudizi positivi compresi tra il 71% e il 100% - 10 punti
- giudizi positivi compresi tra il 41% e il 70% - 5 punti
- giudizi positivi inferiori al 40% - 0 punti.

12 . Metodologia e tempistica

1. Entro gennaio dell'anno successivo a quello oggetto di valutazione i responsabili di PO effettuano la valutazione dei dipendenti coordinati.

2. Entro febbraio dell'anno successivo a quello oggetto di valutazione, il NdV riceve la documentazione necessaria ai fini della valutazione dei Responsabili di P.O., ivi compresa la tabella riassuntiva della valutazione dei propri collaboratori e gli esiti del *customer satisfaction* con attestazione della percentuale di customer raggiunta.

3. Il NDV redige, preferibilmente entro maggio, anche sulla base delle osservazioni pervenute, la proposta definitiva della valutazione e la trasmette al Sindaco entro lo stesso termine.

4. La valutazione finale è adottata dal Sindaco.

5. Avverso la valutazione finale i responsabili di PO possono avanzare l'istanza di riesame di cui al presente SMVP.

6. Tutta la procedura è improntata al massimo coinvolgimento dei valutati nella valutazione, anche in ragione dell'audizione intermedia da avviare nell'anno solare di riferimento per la valutazione.

13. Relazione sulle performance

L'organo di indirizzo politico entro il 30 giugno approva la Relazione sulle performance riferita all'anno precedente che viene poi validata dal NDV.

La validazione del NDV è condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti premiali.

VALUTAZIONE DEI DIPENDENTI NON TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Art. 14 Criteri di valutazione

La valutazione individuale dei dipendenti, è svolta dai responsabili di PO.

Coerentemente con gli obiettivi ricevuti, i medesimi assegnano ai dipendenti utilizzati nella propria struttura gli obiettivi che i medesimi sono chiamati a perseguire.

La valutazione della performance dei dipendenti tiene conto del rispetto degli standard nella conduzione dell'attività ordinaria ed è basata su indicatori deducibili dalle schede di valutazione relative al modus gerendi dei responsabili di posizione organizzativa, secondo il modello allegato al presente SMVP .

Art. 15 - Metodologia di misurazione performance individuale

La valutazione della performance individuale dei dipendenti non titolari di posizione organizzativa, si basa:

- a) nella misura del 40% sui risultati raggiunti, con riferimento agli obiettivi assegnati;
- b) nella misura del 60 % sul modus gerendi di ciascuno, secondo una griglia di criteri di valutazione elaborate e condivise dalle P.O. ed allegate al presente sistema (All.2 e All.3);

Art. 16 - Elemento di Valutazione A - Assegnazione degli obiettivi

1. Il Responsabile di P.O. entro 15 giorni dalla ricezione dei propri obiettivi operativi, assegna a sua volta ai propri collaboratori obiettivi da perseguire, concernenti effettive prestazioni di risultato connesse alla categoria di appartenenza ed al profilo professionale del dipendente.
2. Anche nel caso di mancata approvazione del Bilancio, i Responsabili di P.O., ricevuti gli obiettivi provvisori, provvederanno a loro volta ad assegnare gli obiettivi provvisori ai dipendenti, riservandosi dopo l'approvazione del P.E.G. e del Piano degli obiettivi da parte della Giunta Comunale, di individuare in via definitiva gli obiettivi, provvedendo, ove necessario, anche ad integrare\ modificare gli obiettivi già assegnati.

Gli obiettivi assegnati dovranno riferirsi, in via preferenziale ma non esclusiva, agli obiettivi strategici e operativi assegnati nel Piano delle Performance e\o Piano degli Obiettivi potendosi comunque prevedere anche l'assegnazione motivata di obiettivi diversi ove ritenuti comunque coerenti alle finalità perseguite dall'Ente.

Il Responsabile di P.O. può convocare appositi incontri informativi, individuali e/o collettivi, finalizzati a chiarire eventuali incertezze, nonché a predisporre le misure operative di dettaglio utili al perseguimento degli obiettivi e alla predisposizione degli strumenti necessari alla rilevazione dei dati occorrenti per l'elaborazione degli indicatori.

5. Qualora nel corso dell'anno gli obiettivi di performance assegnati al Responsabile di P.O. dovessero subire delle modifiche, lo stesso provvede, non oltre il 20 giorni dalla modifica, ad integrare o a modificare gli obiettivi assegnati al personale funzionalmente da questi dipendente.

6. E' fatta salva la possibilità per il Responsabile di P.O. anche a piano obiettivi di performance invariati, ove necessario al mutamento di condizioni non prevedibili, di integrare e\o modificare, entro il termine del 10 dicembre di ogni anno, l'assegnazione degli obiettivi al

personale funzionalmente dipendente dandone adeguata motivazione e comunicazione all'NDV.

Art. 17 - Elemento di Valutazione B- Valutazione del *modus gerendi* del personale non titolare di posizione organizzativa.

1. La valutazione del *modus gerendi* del personale non titolare di posizione organizzativa viene effettuata tenendo conto degli elementi contenuti nelle allegate schede di valutazione differenziate in base alle categorie di appartenenza del personale (ALL. 2 e 3).
2. Ai fini della predetta valutazione si tiene conto dei seguenti criteri di valutazione, contenuti nelle griglie, differenziate per categorie di appartenenza **a-b** e **c-d**, allegate al presente **SMVP**:

Comportamenti\Criteri di valutazione Modus Gerendi dipendenti appartenenti alle categorie C-D: (ALL. 2):

a) Capacità di relazionarsi nello svolgimento del lavoro con i colleghi e l'utenza:

Viene valutata la capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, a superare nel lavoro l'approccio fondato su scelte di natura individualistica mentre nella gestione del rapporto con l'utenza le capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflittuali;

b) Efficienza organizzativa, abilità tecnico-operativa e affidabilità;

Viene valutata la capacità di impostare correttamente il proprio lavoro, con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento, alle abilità di tipo tecnico- operative espresse anche riguardo all'utilizzo dei mezzi informatici;

c. Capacità di lavorare e gestire il ruolo con competenza- livello di autonomia e iniziativa;

Si valuta sia l'attitudine a gestione del proprio ruolo in collaborazione con il responsabile con competenza al fine di accrescere lo standard quali - quantitativo del servizio sia l'attitudine al rispetto ai compiti assegnati nei programmi o ai tempi di attesa dell'utenza, anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa (picchi di carico di lavoro).

d. Tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità ed all'aggiornamento professionale;

Si valuta l'interesse e l'impegno a migliorare la propria professionalità, all'auto aggiornamento professionale, alle esigenze di studio della normativa o di approfondimento delle tematiche professionali.

e. Rispetto dei tempi di esecuzione delle procedure e tempistiche;

Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione assegnatigli e di quelli imposti dalla legge o dai regolamenti per l'istruttoria dei procedimenti amministrativi, e di proporre soluzioni rivolte alla semplificazione dei processi di erogazione dei servizi.

f. Qualità delle prestazioni.

Si valuta la capacità di assicurare un prodotto o servizio rispondente alla distribuzione del carico di lavoro ordinario, tenendo conto delle sollecitazioni e delle indicazioni del responsabile.

Comportamenti\Criteri di valutazione Modus Gerendi Personale non titolare di Posizione Organizzativa appartenente alle categorie A-B: (ALL.3):

a. Capacità di relazionarsi nello svolgimento del lavoro con i colleghi e l'utenza:

Viene valutata la capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, a superare nel lavoro l'approccio fondato su scelte di natura individualistica mentre nella gestione del rapporto con l'utenza la capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflittuali;

b. Efficienza organizzativa e affidabilità;

Viene valutata la capacità di impostare correttamente il proprio lavoro, con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento;

c. Capacità di lavorare e gestire il ruolo con competenza e flessibilità;

Si valuta sia l'attitudine a gestione del proprio ruolo in collaborazione con il responsabile con competenza ed flessibilità di azione al fine di accrescere lo standard qualitativo del servizio anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa (picchi di carico di lavoro).

d. Tensione motivazionale al miglioramento del livello delle prestazioni;

Si valuta l'interesse e l'impegno a migliorare il livello delle proprie prestazioni professionali aderendo agli input del Responsabile;

e. Rispetto dei tempi di esecuzione delle procedure e tempistiche;

Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione delle prestazioni assegnatigli;

f. Qualità tecnico operativa delle prestazioni.

Valuta la qualità tecnico-operativa dimostrata nello svolgimento delle prestazioni assegnate nella distribuzione del carico di lavoro ordinario.

3. Ad ogni comportamento è attribuibile un valore da un massimo ad un minimo da 0 a 10 secondo la seguente tabella:

PARAMETRI <i>modus gerendi</i>	PUNTEGGIO
Scarsa	2
Largamente migliorabile	4
Sufficiente	6
Buona	8
Ottima	10

4. La somma dei valori non può essere, superiore a 60 punti.

Art. 18 - Metodologia e tempistica

1. La valutazione dei dipendenti è effettuata nel rispetto del coinvolgimento dei medesimi, e avviene mediante gli elementi contenuti nelle schede di valutazione allegato al presente sistema.

2. Le risultanze, attraverso una tabella riepilogativa delle valutazioni assegnate ai propri collaboratori, verranno trasmesse all'NDV entro il mese di gennaio dell'anno successivo a quello di riferimento.

3. Il Responsabile di P.O. effettua la valutazione del dipendente, di norma, entro il 31 gennaio dell'anno successivo e procede, per ciascun dipendente, mediante gli elementi contenuti nelle schede di valutazione, allegate, nel seguente modo:

a) compila la scheda di valutazione in merito agli obiettivi raggiunti, attribuendo per ciascun obiettivo un coefficiente di raggiungimento di risultato, max 40;

b) compila la scheda di valutazione in merito del modus gerendi, attribuendo per ciascun comportamento un punteggio, mediante il ricorso ad una scala di valori, compresa tra 0 e 10 (max 60).

c) comunica al collaboratore l'esito della valutazione finale relativa ai propri collaboratori.

Art. 19 - Riesame

Avverso la valutazione finale il dipendente valutato può entro 10 giorni avanzare l'istanza di riesame. Nei successivi 20 giorni nell'ambito di un incontro tra l'NDV, il Segretario comunale o Direttore generale, ove presente, e l'Assessore di riferimento, il valutato espone le proprie ragioni di dissenso.

Dell'incontro viene lasciata traccia in un verbale ed entro i successivi 20 giorni, viene espresso un giudizio di riesame che sarà trasmesso al Responsabile di PO affinché ne tenga conto in caso di necessaria rimodulazione dell'esito.

20. Procedure di riesame e conciliazione.

Il valutato può chiedere il riesame, presentando per iscritto le proprie controdeduzioni entro 10 giorni dalla presa visione delle schede di valutazione come risultante dall'atto di adozione finale del Sindaco.

Nei successivi 20 giorni nell'ambito di un incontro tra il NDV, il Segretario comunale o Direttore generale, ove presente, e l'Assessore di riferimento, il valutato espone le proprie ragioni di dissenso.

Dell'incontro viene lasciata traccia in un verbale ed entro i successivi 10 giorni, viene espresso un giudizio di riesame. Al valutato verrà data comunicazione dell'esito del riesame.

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DI PERSONALE
NON TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA C-D**

COGNOME:

NOME:

SETTORE:

CATEGORIA:

POSIZIONE ECONOMICA:

Elementi	Punteggio
1. Punteggio attribuito a seguito della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al proprio Settore	Max punti 40
2. Valutazione <i>Modus Gerendi</i> da parte del Responsabile del Settore	Max punti 60
a. Capacità di relazionarsi nello svolgimento del lavoro con i colleghi e l'utenza	Da 0 a 10
b. Efficienza organizzativa, abilità tecnico-operativa ed affidabilità	Da 0 a 10
c. Capacità di lavorare e di gestire il ruolo di competenza- livello di aut	Da 0 a 10
d. Tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità	Da 0 a 10
e. Rispetto dei tempi di esecuzione delle procedure e tempistiche	Da 0 a 10
f. Qualità delle prestazioni	Da 0 a 10
TOTALE	Max punti 100

PROFILO PROFESSIONALE:

Il Responsabile del Settore

Il dipendente per presa visione

Valutazione da parte del Responsabile del servizio

(Max 60 punti): Per ogni criterio di valutazione si possono indicare solo numeri interi.

Comportamenti\Criteri di valutazione *Modus Gerendi* Personale non titolare di Posizione

Organizzativa appartenente alle categorie C-D: (ALL.2):

a. Capacità di relazionarsi nello svolgimento del lavoro con i colleghi e l'utenza:

Viene valutata la capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, a superare nel lavoro l'approccio fondato su scelte di natura individualistica mentre nella gestione del rapporto con l'utenza la capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflittuali;

b. Efficienza organizzativa, abilità tecnico-operativa e affidabilità;

Viene valutata la capacità di impostare correttamente il proprio lavoro, con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento, alle abilità di tipo tecnico-operative espresse anche riguardo all'utilizzo dei mezzi informatici;

c. Capacità di lavorare e gestire il ruolo con competenza- livello di autonomia e iniziativa;

Si valuta sia l'attitudine a gestione del proprio ruolo in collaborazione con il responsabile con competenza al fine di accrescere lo standard qualitativo del servizio sia l'attitudine al rispetto ai compiti assegnati nei programmi o ai tempi di attesa dell'utenza, anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa (picchi di carico di lavoro).

d. Tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità ed all'aggiornamento professionale;

Si valuta l'interesse e l'impegno a migliorare la propria professionalità, all'autoaggiornamento professionale, alle esigenze di studio della normativa o di approfondimento delle tematiche professionali.

e. Rispetto dei tempi di esecuzione delle procedure e tempistiche;

Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione assegnatigli e di quelli imposti dalla legge o dai regolamenti per l'istruttoria dei procedimenti amministrativi, e di proporre soluzioni rivolte alla semplificazione dei processi di erogazione dei servizi.

f. Qualità delle prestazioni.

Si valuta la capacità di assicurare un prodotto o servizio rispondente alla distribuzione del carico di lavoro ordinario, tenendo conto delle sollecitazioni e delle indicazioni del responsabile.

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DI PERSONALE
NON TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA A-B**

COGNOME:

NOME:

SETTORE:

CATEGORIA:

POSIZIONE ECONOMICA:

PROFILO PROFESSIONALE:

Elementi	Punteggio Assegnato
Punteggio attribuito a seguito della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al proprio Servizio	Max punti 40
3. Valutazione da parte del Responsabile di PO (o dirigente)	Max punti 60
a.Capacità di relazionarsi nello svolgimento del lavoro con i colleghi e l'utenza	Da 0 a 10
b.Efficienza organizzativa ed affidabilità	Da 0 a 10
c. Capacità di lavorare e di gestire il ruolo con competenza ed affidabilità	Da 0 a 10
d.Tensione motivazionale al miglioramento del livello delle prestazioni	Da 0 a 10
e. Rispetto dei tempi di esecuzione delle procedure	Da 0 a 10
f. Qualità tecnico-operativa delle prestazioni	Da 0 a 10
TOTALE	Max punti 100

Il Responsabile del Settore

Il dipendente per presa visione

Valutazione da parte del Responsabile di PO (Max 60 punti):

Per ogni criterio di valutazione si possono indicare solo numeri interi.

Comportamenti\Criteri di valutazione Modus Gerendi Personale non titolare di Posizione Organizzativa appartenente alle categorie A-B: (ALL.3):

a. Capacità di relazionarsi nello svolgimento del lavoro con i colleghi e l'utenza:

Viene valutata la capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, a superare nel lavoro l'approccio fondato su scelte di natura individualistica mentre nella gestione del rapporto con l'utenza la capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflittuali;

b. Efficienza organizzativa e affidabilità;

Viene valutata la capacità di impostare correttamente il proprio lavoro, con efficienza e flessibilità e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento;

c. Capacità di lavorare e gestire il ruolo con competenza e flessibilità;

Si valuta sia l'attitudine a gestione del proprio ruolo in collaborazione con il responsabile con competenza ed flessibilità di azione al fine di accrescere lo standard qualitativo - quantitativo del servizio anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa (picchi di carico di lavoro).

d. Tensione motivazionale al miglioramento del livello delle prestazioni;

Si valuta l'interesse e l'impegno a migliorare il livello delle proprie prestazioni professionali aderendo agli input del Responsabile;

e. Rispetto dei tempi di esecuzione delle procedure e tempistiche;

Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione delle prestazioni assegnatigli;

f. Qualità tecnico operativa delle prestazioni.

Valuta la qualità tecnico-operativa dimostrata nello svolgimento delle prestazioni assegnate nella distribuzione del carico di lavoro ordinario.

**SCHEMA DI ASSEGNAZIONE OBIETTIVI AI PERSONALE NON
TITOLARE DI P.O. ANNO 2019**

SETTORE:

RESPONSABILE DI SETTORE:

1. DESCRIZIONE DELL'OBIETTIVO ASSEGNATO:

**2. ARCO TEMPORALE PREVISTO PER IL CONSEGUIMENTO – (con indicazione anche
eventuali periodi di verifica ove necessari) -**

4. INDICATORE\I DI VALUTAZIONE RISULTATO ATTESO:

- 1. Obiettivo da considerarsi pienamente raggiunto: da 31 a 40

- 2. Obiettivo da considerarsi parzialmente raggiunto (50%): da 20 a 30

- 3. Obiettivo da considerarsi non raggiunto: fino a 20

Il Dipendente per presa visione (data e firma)

Il Responsabile di P.O.