



COMUNE DI AVETRANA
Provincia di Taranto

**Regolamento di disciplina della misurazione, valutazione e
trasparenza della performance**

Adottato con deliberazione G.C. n. 41 del 06.06.2014,

INDICE

Articolo 1: Performance organizzativa e individuale

Articolo 2: Ciclo di gestione della performance

Articolo 3: Piano della performance (definizione degli obiettivi)

Articolo 4: Controllo e monitoraggio. Interventi correttivi

Articolo 5: Organismo di Valutazione

Articolo 6: Metodologia, tempistica e soggetto valutatore

Articolo 7: Relazione sulla performance e rendicontazione

Articolo 8: Performance organizzativa

Articolo 9: Performance individuale

Articolo 10: Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale

Articolo 11: Valutazione dei titolari di posizione organizzativa

Articolo 12: Responsabilità dirigenziale

Articolo 13: Valutazione del personale di comparto

Articolo 14: Sistema premiante

Articolo 15: Trasparenza

Allegato 1: Scheda di valutazione del titolare di posizione organizzativa

Allegato 2: Scheda di valutazione della prestazione individuale del personale dipendente

Allegato 3: Questionario sulla soddisfazione dell'utente

Articolo 1: Performance organizzativa e individuale

1. La performance è il contributo in termini di risultato e modalità di risultato che l'organizzazione comunale, i singoli servizi ed i dipendenti apportano per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi dell'amministrazione comunale e per la soddisfazione dei bisogni propri e dei destinatari dell'azione amministrativa.
2. La performance organizzativa concerne il grado di attuazione delle politiche e strategie, dei programmi e dei piani attivati sulla soddisfazione dei bisogni della collettività e costituisce la leva per il passaggio dall'amministrazione di produzione e di mezzi all'amministrazione di risultato.
3. La performance individuale concerne il contributo reso alla performance organizzativa attraverso il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi assegnati dall'amministrazione comunale e della soddisfazione dei bisogni dei destinatari dell'azione amministrativa.

Articolo 2: Ciclo di gestione della performance

1. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance si inserisce organicamente nell'ambito del ciclo di gestione della performance che l'articolo 4, comma 2, del D.Lgs. 150/09 sviluppa nelle seguenti fasi:
 - a) definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere e dei valori di risultato attesi e dei rispettivi indicatori;
 - b) assegnazione degli obiettivi e loro collegamento con le risorse umane, strumentali e finanziarie;
 - c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
 - d) misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale;
 - e) utilizzo sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
 - f) rendicontazione dei risultati della valutazione 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.

Articolo 3: Piano della performance (definizione degli obiettivi)

1. Gli obiettivi del ciclo della performance sono programmati su base triennale con il piano della performance e definiti all'inizio di ciascun anno dalla Giunta comunale con la collaborazione del Segretario Comunale e dei Responsabili di servizio, per la valutazione del personale di comparto, e dell'Organismo di Valutazione per la valutazione dei responsabili di servizio, titolari di posizione organizzativa.
2. La definizione degli obiettivi avviene in coerenza con quelli indicati negli atti del bilancio e nei documenti programmatici, al fine di determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati.
3. Gli obiettivi del ciclo devono risultare rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, chiari ed intelligibili, misurabili in termini concreti e necessariamente rapportati alla quantità e qualità delle risorse disponibili, confrontabili con gli standard delle performance già espresse e commisurabili agli standard definiti in ambito nazionale ed internazionale.
4. Il piano della performance, documento triennale del ciclo della performance, tiene conto degli strumenti di programmazione indicati dal D. lgs. n. 267/2000 e delinea un processo di programmazione e controllo dell'azione amministrativa.
5. Costituiscono atti di riferimento del piano della performance:
 - a. le linee programmatiche di mandato del Sindaco, approvate dal Consiglio comunale all'inizio del mandato amministrativo ed eventualmente modificate in corso di mandato;
 - b. la relazione previsionale e programmatica (RPP) approvata annualmente dal Consiglio comunale, quale documento allegato al bilancio di previsione, che individua per ciascun programma le finalità che si intendono conseguire, gli

- organi gestionali, gli obiettivi specifici, i programmi e i progetti assegnati ai centri di costo;
- c. il rendiconto di gestione che relaziona sull'efficacia, i risultati e i costi dei programmi e obiettivi realizzati.
6. Il piano della performance viene pubblicato sul sito istituzionale dell'ente, nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente.

Articolo 4: Controllo e monitoraggio. Interventi correttivi

1. La Giunta comunale ed il Sindaco, con il supporto dell' Organismo di valutazione, svolgono attività di controllo e monitoraggio dell'andamento delle performance organizzativa e individuale rispetto agli obiettivi programmati e definiti.
2. La verifica dell'andamento delle attività viene condotta utilizzando le procedure del controllo di gestione.
3. I risultati negativi rilevati dall'attività di monitoraggio devono essere eliminati con opportuni interventi correttivi in corso di esercizio che tengano presenti gli obiettivi e la qualità attesi ed il loro impatto nel rapporto con gli utenti finali.

Articolo 5: Organismo di Valutazione

1. L'Organismo Indipendente di Valutazione, svolto in forma associata unionale, esercita con autonomia e indipendenza le proprie funzioni.
2. L'Organismo indipendente svolge le seguenti funzioni:
 - a. predispone e monitora il sistema della valutazione e della trasparenza dell'Ente e propone eventuali modifiche e/o integrazioni dello stesso;
 - b. concorre alla predisposizione del *Piano della performance*;
 - c. garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione e dell'utilizzo dei premi nel rispetto delle disposizioni vigenti e del principio di valorizzazione del merito e della professionalità;
 - d. propone la valutazione dei Responsabili di servizio da sottoporre alla Giunta Comunale su relazione del Segretario Comunale ai fini della retribuzione di risultato;
 - e. predispone la *Relazione consuntiva sulla performance*;
 - f. promuove e verifica l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità;
 - g. verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità.

Articolo 6: Metodologia, tempistica e soggetto valutatore

1. La funzione di valutazione della performance è svolta:
 - a) dal Organismo di valutazione che valuta la performance organizzativa e la performance individuale dei Responsabili di servizio, titolari di posizione organizzativa;
 - b) dai Responsabili di servizio che valutano le performance individuali del personale assegnato;
 - c) dal Sindaco che valuta il Segretario Comunale, sulla base del raggiungimento degli obiettivi annuali assegnati allo stesso;
2. L'Organismo di Valutazione consegna alla Giunta la proposta di valutazione finale dei titolari di posizioni organizzative e di alte professionalità entro il **31 marzo** dell'anno successivo a quello di riferimento. Gli esiti della valutazione relativa alla performance organizzativa sono pubblicati sul sito internet dell'Ente. La proposta di valutazione, prima di essere consegnata alla Giunta per la presa d'atto viene trasmessa ai soggetti valutati. L'organismo di Valutazione è tenuto ad ascoltare i funzionari sottoposti a valutazione che ne facciano richiesta e/o ad esaminare eventuali memorie/relazioni eventualmente presentate dagli stessi in merito alla proposta di valutazione individuale ad essi pertinente. L'Organismo di Valutazione elabora la proposta di valutazione definitiva tenendo anche conto delle osservazioni

eventualmente formulate dal valutato. Nel caso decida di discostarsene è tenuto a fornire adeguata motivazione. La Giunta decide la valutazione finale entro **il 30 aprile** dell'anno successivo a quello di riferimento.

3. I Responsabili di servizio trasmettono alla Giunta la proposta di valutazione del personale assegnato ai rispettivi servizi entro il **31 marzo** dell'anno successivo a quello di riferimento.
4. La Giunta approva la valutazione finale entro il **30 aprile** dell'anno successivo a quello di riferimento.

Articolo 7: Relazione sulla performance e rendicontazione

1. La Relazione sulla performance costituisce lo strumento per la misurazione, la valutazione e la trasparenza dei risultati complessivi del Comune, intesi come indicatori della performance organizzativa dell'ente. La Relazione sulla performance si aggiunge alla relazione al rendiconto della gestione e viene pubblicata sul sito istituzionale del Comune.
2. La Relazione sulla performance, con i dati definitivi della gestione, è redatta **entro il 30 giugno** di ogni anno. La Relazione viene redatta dall' OIV sulla scorta dei dati annuali di riferimento forniti dai titolari di posizione organizzativa, con riferimento al raggiungimento degli obiettivi contenuti nel piano della performance, nonché alle più generali previsioni strategiche contenute negli atti di programmazione del Comune, che stabiliscono le politiche e le priorità da conseguire.
3. La Relazione sulla performance unitamente alla relazione al rendiconto della gestione vengono pubblicate sul sito del Comune.

Articolo 8: Performance organizzativa

1. La valutazione della performance organizzativa è basata sulla misurazione dei seguenti elementi, riferiti sia all'Ente nel suo complesso che ai singoli servizi:
 - a) gli impatti dell'azione amministrativa sui bisogni della collettività e sull'ambiente di riferimento, attraverso indicatori di risultato o di impatto;
 - b) il grado di attuazione delle strategie misurato sulla base del raggiungimento degli obiettivi generali e strategici dell'Amministrazione;
 - c) eventuali confronti con altre Amministrazioni attraverso un'analisi di posizionamento rispetto ad altri Enti che svolgono attività simili.

Articolo 9 – Performance individuale

1. La valutazione della *performance* individuale è in funzione della *performance* della intera struttura (*performance* organizzativa) ed è volta, in via prioritaria, all'apprendimento e miglioramento gestionale, allo sviluppo professionale e alla ottimizzazione del servizio pubblico offerto.
2. La misurazione e la valutazione della performance individuale concerne sia il personale del comparto che il personale responsabile di servizio, in posizione di autonomia e responsabilità.
3. La valutazione della performance individuale è collegata:
 - a) agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
 - b) al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo e/o individuali (definiti nel piano della performance);
 - c) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente e/o dell'unità organizzativa di appartenenza;
 - d) alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.
4. La valorizzazione del merito dei titolari di posizione organizzativa e del personale di comparto, a seguito della valutazione della *performance*, si svolge con la metodologia di cui al presente regolamento comunale.

Articolo 10: Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale

1. Il sistema di cui al presente regolamento si applica a decorrere dalle valutazioni riferite all'anno 2013, con riferimento a tutto il personale del comparto e ai titolari di posizione organizzativa.
2. La valutazione viene effettuata utilizzando le schede allegate, diversificate per il personale titolare di posizione organizzativa e per il personale del comparto.
3. La valutazione in linea generale si riferisce ai seguenti parametri:
 - a) il raggiungimento degli obiettivi (che riguarda il grado di realizzazione di specifici obiettivi preventivamente attribuiti nonché, per i ruoli di responsabilità apicale, le performance dell'unità organizzativa di diretta responsabilità);
 - b) i comportamenti (gli aspetti qualitativi della prestazione declinati in relazione al ruolo ricoperto).

Articolo 11: Valutazione dei titolari di posizione organizzativa

1. La valutazione dei titolari di posizione organizzativa concerne l'apporto da questi ultimi offerto all'integrazione e ai risultati complessivi della gestione del Comune, la *performance* dei servizi di competenza e dei progetti assegnati, nonché le capacità, le competenze tecniche e manageriali, la capacità di valutazione dei propri collaboratori (se assegnati) e i comportamenti organizzativi dimostrati nel periodo di riferimento.
2. Ai fini della valutazione della prestazione individuale dei titolari di posizione organizzativa si utilizzano le risultanze della valutazione annuale effettuata ai fini del riconoscimento della indennità di risultato. Questa ultima valutazione viene operata anche sulla scorta di una relazione presentata da ogni titolare di posizione organizzativa in ordine alla attività svolta nell'anno solare per il raggiungimento degli obiettivi assegnati.
3. La valutazione è diretta, in primo luogo, a promuovere lo sviluppo organizzativo e professionale, nonché il miglioramento organizzativo dell'attività gestionale e di programmazione del Comune ed, in secondo luogo, il riconoscimento del merito per l'apporto e la qualità del servizio reso secondo principi di efficacia, economicità, imparzialità e pubblicità.
4. La valutazione della *performance* individuale dei titolari di posizione organizzativa e l'attribuzione dei premi è svolta dal Nucleo di valutazione.
5. La valutazione della prestazione individuale dei titolari di posizione organizzativa si intende POSITIVA nel caso in cui, con riferimento ai parametri contenuti nella scheda per la corresponsione della indennità di risultato, siano stati raggiunti almeno settanta punti su cento.
6. Ai responsabili di Servizio, titolari di posizione organizzativa, è attribuita la retribuzione di posizione sotto forma di indennità mensile fissa e continuativa e la retribuzione di risultato sulla base dei risultati raggiunti.
7. La valutazione delle posizioni dell'ente è correlata ai contenuti ed alle caratteristiche delle posizioni lavorative, indipendentemente dalle modalità di assolvimento dei compiti e dal grado di raggiungimento degli obiettivi, riconoscendo la diversa complessità delle posizioni medesime e, pertanto, un trattamento economico diverso ai dipendenti per il semplice fatto di ricoprire tali diverse posizioni.
8. La metodologia e i criteri generali per la pesatura delle posizioni organizzative sono approvati con deliberazione di Giunta Comunale. Nell'ambito dei profili e dei parametri individuati con la predetta deliberazione di Giunta Comunale, l'ente provvede all'attribuzione dei coefficienti per ciascuna posizione organizzativa e alla determinazione della retribuzione di posizione, secondo la fascia economica corrispondente. L'importo della retribuzione di posizione viene riconosciuto nel decreto sindacale di nomina a responsabile di servizio.

9. La valutazione della prestazione dei responsabili di servizio titolari di posizione organizzativa viene effettuata dall'Organismo di Valutazione sulla base della scheda allegata suddivisa in due aree di risultato alle quali viene attribuito un peso diverso. L'area obiettivi pesa 60/100 e valuta la performance della struttura di diretta responsabilità del valutato attraverso la verifica del grado di realizzazione di specifici obiettivi assegnati. L'area dei comportamenti pesa 40/100 e valuta le attitudini e le capacità del lavoratore in relazione a certi parametri.
5. La retribuzione di risultato viene erogata solo in caso di valutazione POSITIVA ed è determinata, secondo il CCNL vigente, nel valore compreso tra il 10% e il 25% della retribuzione di posizione. Alla quantificazione della retribuzione di risultato si procede in proporzione al punteggio conseguito a seguito di valutazione, come indicato nella scheda.
6. L'Organismo di Valutazione consegna alla Giunta la proposta di valutazione finale dei titolari di posizioni organizzative e di alte professionalità entro il **31 marzo** dell'anno successivo. La Giunta decide la valutazione finale entro il **30 aprile** dell'anno successivo.

Articolo 12: Responsabilità

1. Il mancato raggiungimento degli obiettivi da parte dei titolari di posizione organizzativa ovvero l'inosservanza di direttive emanate dall'organo di indirizzo politico comportano, previa contestazione e in ossequio al principio del contraddittorio, l'impossibilità di rinnovo dell'incarico.
2. La mancata emanazione del provvedimento da parte del titolare di posizione organizzativa nel termine previsto costituisce elemento di valutazione ai fini della responsabilità.
3. Al titolare di posizione organizzativa nei confronti del quale sia stata accertata, previa contestazione e in ossequio al principio del contraddittorio, la colpevole violazione del dovere di vigilanza sul rispetto, da parte dell'eventuale personale assegnato, degli standard quantitativi e qualitativi fissati dall'amministrazione, la retribuzione di risultato può essere decurtata fino all'ottanta per cento.
4. La capacità di valutazione del personale di comparto, qualora effettuata dal titolare di posizione organizzativa, costituisce elemento valutabile ai fini della *performance* individuale dello stesso titolare di posizione organizzativa.

Articolo 13: Valutazione del personale di comparto

1. La valutazione del personale di comparto concerne l'apporto al lavoro di gruppo, con particolare riferimento al raggiungimento degli obiettivi assegnati per l'incremento della produttività, nel rispetto dei termini e delle modalità indicati, e ai comportamenti seguiti nel corso della attività svolta in relazione all'obiettivo assegnato.
2. La valutazione è diretta a promuovere il miglioramento della produttività e la qualità delle prestazioni rese dal Comune e mira a riconoscere, attraverso il sistema premiante, il merito per l'apporto fornito da ogni dipendente.
7. La valutazione della prestazione individuale del personale è svolta dal Responsabile del servizio e/o titolare di posizione organizzativa, se il dipendente risulta collocato all'interno di un Servizio o in difetto dal Segretario Comunale. I Responsabili di servizio trasmettono alla Giunta la proposta di valutazione del personale assegnato ai rispettivi servizi entro il **31 marzo** dell'anno successivo. La Giunta decide la valutazione finale entro il **30 aprile** dell'anno successivo a quello di riferimento e viene trasmessa al Responsabile di Servizio competente per la liquidazione delle spettanze.
3. La valutazione della prestazione individuale del personale viene svolta anche sulla scorta di una sintetica relazione del dipendente in ordine ai risultati conseguiti rispetto agli obiettivi annuali assegnati.

4. La valutazione della prestazione individuale del personale si intende POSITIVA nel caso di raggiungimento del punteggio pari o superiore a 60/100. In caso di valutazione NON POSITIVA (punteggio conseguito inferiore a 60/100) non viene riconosciuto alcun compenso.

Articolo 14: Sistema premiante

1. La quota prevalente delle risorse complessivamente destinate al trattamento economico accessorio deve essere collegata alla *performance* individuale e per essere erogata deve essere soggetta a valutazione.
2. Il sistema premiante il merito è selettivo ed è costituito principalmente da due voci: incentivi economici e progressioni economiche. Entrambi i trattamenti premianti sono collegati ai risultati rilevati dal sistema di valutazione della *performance* individuale.
3. In sede di contrattazione collettiva integrativa, compatibilmente con i vincoli di bilancio del Comune e delle risorse destinate al trattamento accessorio, vengono definiti gli stanziamenti per l'attribuzione di incentivi economici e di progressioni economiche.
4. In questo Comune, date le ridotte dimensioni dell'organico, viene istituita una sola fascia di merito, cui si accede solo previa POSITIVA valutazione della *performance* individuale. In caso di valutazione NON POSITIVA della *performance* individuale non viene attribuito alcun trattamento premiante.

Articolo 15: Trasparenza

1. Il sistema di programmazione, misurazione e valutazione della performance (sia organizzativa che individuale), il sistema premiante il merito ed il sistema di integrità, adottati dal Comune, sono resi pubblici mediante pubblicazione sul sito istituzionale del Comune.
2. Ai sensi dell'art 20 del d. lgs. 33/2013 le pubbliche amministrazioni pubblicano i dati relativi all'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti.
3. Le pubbliche amministrazioni pubblicano i dati relativi all'entità del premio mediamente conseguibile dal personale dirigenziale e non dirigenziale, i dati relativi alla distribuzione del trattamento accessorio, in forma aggregata, al fine di dare conto del livello di selettività utilizzato nella distribuzione dei premi e degli incentivi, nonché i dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti sia per i dipendenti.
4. Le pubbliche amministrazioni pubblicano, altresì, i dati relativi ai livelli di benessere organizzativo.

Articolo 16: Qualità dei servizi pubblici

1. In attuazione dell'art. 28 del D. Lgs. 150/2009, questo Comune adotta un sistema di garanzia della qualità diretto alla rilevazione sistematica dei risultati dei servizi.
2. E' reso disponibile presso gli uffici e sul sito istituzionale del Comune un questionario (allegato al presente regolamento), da compilare in forma anonima, rivolto all'utenza (cittadini, imprese, altre pubbliche amministrazioni) e finalizzato alla rilevazione del grado di soddisfazione della prestazione resa, con particolare riferimento alla qualità del servizio offerto, alla tempestività, alla cortesia e all'assistenza prestata.

AII. 1 SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Sig./dott. _____

AI FINI DELLA INDENNITA' DI RISULTATO PER L'ANNO _____

data _____

L'Organismo di valutazione

| | |
|--|------------------|
| <u>Punti max 100:</u> | |
| - valutazione raggiungimento obiettivi | max punti 60/100 |
| - valutazione comportamenti | max punti 40/100 |

- 1) VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
 max n. 5 obiettivi assegnati
 max punti attribuibili per ogni obiettivo: 12
 complessivi punti attribuibili 60

| obiettivi | parametri | punti | punti in caso di risultato raggiunto oltre i termini assegnati (abbattimento del 50%) | Punteggio assegnato |
|------------------|--|--------------|--|----------------------------|
| 1 | Obiettivo non raggiunto | 0 | | |
| | Obiettivo raggiunto parzialmente al di sotto del 25% | 6 | 3 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 50% | 8 | 4 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 75% | 10 | 5 | |
| | Obiettivo pienamente raggiunto | 12 | 6 | |
| 2 | Obiettivo non raggiunto | 0 | | |
| | Obiettivo raggiunto parzialmente al di sotto del 25% | 6 | 3 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 50% | 8 | 4 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 75% | 10 | 5 | |
| | Obiettivo pienamente raggiunto | 12 | 6 | |
| 3 | Obiettivo non raggiunto | 0 | | |
| | Obiettivo raggiunto parzialmente al di sotto del 25% | 6 | 3 | |

| | | | | |
|---|--|----|---|--|
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 50% | 8 | 4 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 75% | 10 | 5 | |
| | Obiettivo pienamente raggiunto | 12 | 6 | |
| 4 | Obiettivo non raggiunto | 0 | | |
| | Obiettivo raggiunto parzialmente al di sotto del 25% | 6 | 3 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 50% | 8 | 4 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 75% | 10 | 5 | |
| | Obiettivo pienamente raggiunto | 12 | 6 | |
| 5 | Obiettivo non raggiunto | 0 | | |
| | Obiettivo raggiunto parzialmente al di sotto del 25% | 6 | 3 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 50% | 8 | 4 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 75% | 10 | 5 | |
| | Obiettivo pienamente raggiunto | 12 | 6 | |

Totale punti assegnati per il raggiungimento obiettivi

_____ /60 (A)

2) VALUTAZIONE COMPORAMENTI (CON RIFERIMENTO ALLA COMPLESSIVA ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO SOLARE)

5 parametri

max punti attribuibili per ogni parametro 8

complessivi punti attribuibili 40

| parametri | descrizione | Punti (*) | punti assegnati |
|--|--|------------------|------------------------|
| Flessibilità, disponibilità e soluzione dei problemi | Capacità d'adattamento ai cambiamenti e ai processi riorganizzativi e disponibilità ad operare con la flessibilità necessaria a fronteggiare problemi, situazioni straordinarie, impreviste o in genere contingenti, al fine di realizzare i compiti assegnati. | da 0 a 8 | |
| Autonoma gestione del tempo lavorativo | Capacità di gestire il tempo lavorativo, ed esercitare l'autonomia connessa al proprio ruolo, ottimizzando l'attività da svolgere al fine di completare gli incarichi affidati nei tempi previsti, mantenendo al contempo un'attenzione alla qualità del servizio reso. | da 0 a 8 | |
| Affidabilità e conoscenza delle procedure | Affidabilità e diligenza nel portare a compimento gli adempimenti richiesti, corretta interpretazione degli incarichi, conoscenza delle procedure operative e delle norme da rispettare. | da 0 a 8 | |
| Professionalità applicata, sviluppo ed aggiornamento professionale, | Capacità d'impiegare la propria professionalità nella risoluzione di problemi di carattere operativo; capacità di valutazione del personale (se assegnato); capacità di svolgere i compiti assegnati mostrando impegno per l'approfondimento e l'aggiornamento delle proprie conoscenze tecnico-professionali; traduzione in comportamenti operativi degli apprendimenti acquisiti. | da 0 a 8 | |
| Relazioni interne ed esterne | Capacità d'integrarsi condividendo gli obiettivi dell'ente; capacità di gestire correttamente i rapporti interni (con i colleghi, i superiori e gli amministratori) e quelli esterni (con gli utenti, i cittadini, i fornitori, le altre PA) al fine d'evitare l'insorgere di conflitti e di risolvere quelli in corso, contribuendo alla qualificazione dell'immagine dell'ente. | da 0 a 8 | |

Totale punti assegnati per comportamenti

_____ / 40 (B)

Valutazione complessiva (A + B) punti _____ / 100

NOTE

(*) Descrizione dei giudizi e relativi punteggi

INSUFFICIENTE 0 punti - Prestazione assolutamente e gravemente non rispondente agli standard.

INADEGUATO 2 punti

Prestazione non del tutto rispondente agli standard. Manifestazione di comportamenti lontani dal soddisfacimento dei requisiti di base del ruolo e dei compiti assegnati. Necessità di colmare ampie lacune o debolezze gravi.

MIGLIORABILE 4 punti

Prestazione solo parzialmente rispondente agli standard. Manifestazione di comportamenti vicini ai requisiti della posizione ma in parte difettosi o lacunosi. Necessità di migliorare alcuni aspetti specifici.

QUASI ADEGUATO 5 punti

Prestazione quasi in linea con gli standard. Manifestazione di comportamenti mediamente soddisfacenti con difettosità o lacunosità sporadiche e non sistematiche.

ADEGUATO 6 punti

Prestazione adeguata agli standard. Manifestazione di comportamenti stabilmente soddisfacenti con assenza di difettosità o lacunosità. Giudizio "perfettamente adeguato alle attese".

ECCELLENTE 8 punti

Prestazione superiore agli standard. Manifestazione di comportamenti ben più che soddisfacenti ed esemplari per qualità. Comportamento assumibile quale modello di riferimento.

Calcolo della indennità di risultato

L'indennità di risultato è riconosciuta solo se il punteggio è pari o superiore a 70/100.

Il valore della indennità di risultato è stabilito contrattualmente tra il 10% e il 25% della indennità di posizione dell'anno di riferimento. Per ogni punto assegnato oltre i 70 viene riconosciuta una percentuale dello 0,5% della indennità di posizione, da sommare al minimo contrattuale previsto del 10%, fino alla concorrenza del massimo previsto del 25%.

Es. punti 70/100 = indennità di risultato pari a 10%

punti 75/100 = indennità di risultato pari a 12,5% (5 punti x 0,5% = 2,5%; 10% + 2,5% = 12,5%)

punti 100/100 = indennità di risultato pari al 25% (30 punti x 0,5% = 15%; 10% + 15% = 25%)

Valutazione NEGATIVA se punteggio complessivo inferiore a 70/100 - Indennità di risultato pari a ZERO.

Valutazione POSITIVA se punteggio complessivo pari o superiore a 70/100

Indennità di risultato pari a ____% della retribuzione di posizione.

La presente scheda di valutazione è stata illustrata e consegnata al dipendente interessato in data _____.

Il dipendente esprime le seguenti osservazioni

Il valutatore esprime le seguenti osservazioni

Luogo, data _____

Il Segretario Comunale

Il dipendente (per ricevuta)

L'Organismo di valutazione

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE INDIVIDUALE DEL DIPENDENTE AI FINI DELLA
CORRESPONSIONE DEI FONDI DESTINATI ALLA PRODUTTIVITA' PER L'ANNO _____**

Dipendente Sig. _____ - Categoria _____

Progetto assegnato _____

Termine per lo svolgimento _____

Riconoscimento economico di € _____ stabilito con contrattazione decentrata del _____

Data _____

Il valutatore _____

| | |
|---|------------------|
| Punti max 100: valutazione svolgimento progetto | max punti 70/100 |
| valutazione comportamenti | max punti 30/100 |

1) VALUTAZIONE SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

Max punti 70/100

| progetto | parametri | punti | punti in caso di risultato raggiunto oltre i termini assegnati (abbattimento del 50%) | Punteggio assegnato |
|----------|--|-------|---|---------------------|
| | Obiettivo non raggiunto | 0 | | |
| | Obiettivo raggiunto parzialmente al di sotto del 25% | 20 | 10 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 50% | 30 | 15 | |
| | Obiettivo raggiunto almeno per il 75% | 50 | 25 | |
| | Obiettivo pienamente raggiunto | 70 | 35 | |

Totale punti assegnati per svolgimento progetto

_____ / 70 (A)

2)VALUTAZIONE COMPORAMENTI (CON RIFERIMENTO ALLA ATTIVITA' SVOLTA IN RELAZIONE ALL'OBIETTIVO ASSEGNATO)

3 parametri

max punti attribuibili per ogni parametro 10

max punti 30/100

| parametri | descrizione | Punti (*) | Punti assegnati |
|---|--|------------------|------------------------|
| Flessibilità, disponibilità e soluzione dei problemi | Capacità d'adattamento ai cambiamenti e ai processi riorganizzativi e disponibilità ad operare con la flessibilità necessaria a fronteggiare situazioni, impreviste o in genere contingenti, al fine di realizzare i compiti assegnati. | da 0 a 10 | |
| Autonoma gestione del tempo lavorativo | Capacità di gestire il tempo lavorativo, ottimizzando l'attività da svolgere al fine di completare gli incarichi affidati nei tempi previsti, mantenendo al contempo un'attenzione alla qualità del servizio reso. | da 0 a 10 | |
| Relazioni interne ed esterne | Capacità d'integrarsi al contesto lavorativo condividendo gli obiettivi dell'ente; capacità di gestire correttamente i rapporti interni (con i colleghi, i superiori e gli amministratori) e quelli esterni (con gli utenti, i cittadini, i fornitori, le altre PA) al fine d'evitare l'insorgere di conflitti e di risolvere quelli in corso, contribuendo alla qualificazione dell'immagine dell'ente. | da 0 a 10 | |

Totale punti assegnati per comportamenti

_____ / 30 (B)

Valutazione complessiva (A + B) punti _____ / 100

NOTE

(*) Descrizione dei giudizi e relativi punteggi

INSUFFICIENTE 0 punti

Prestazione assolutamente e gravemente non rispondente agli standard.

INADEGUATO 3 punti

Prestazione non del tutto rispondente agli standard. Manifestazione di comportamenti lontani dal soddisfacimento dei requisiti di base del ruolo e dei compiti assegnati. Necessità di colmare ampie lacune o debolezze gravi.

MIGLIORABILE 5 punti

Prestazione solo parzialmente rispondente agli standard. Manifestazione di comportamenti vicini ai requisiti della posizione ma in parte difettosi o lacunosi. Necessità di migliorare alcuni aspetti specifici.

QUASI ADEGUATO 6 punti

Prestazione quasi in linea con gli standard. Manifestazione di comportamenti mediamente soddisfacenti con difettosità o lacunosità sporadiche e non sistematiche.

ADEGUATO 8 punti

Prestazione adeguata agli standard. Manifestazione di comportamenti stabilmente soddisfacenti con assenza di difettosità o lacunosità. Giudizio "perfettamente adeguato alle attese".

ECCELLENTE 10 punti

Prestazione superiore agli standard. Manifestazione di comportamenti ben più che soddisfacenti ed esemplari per qualità. Comportamento assumibile quale modello di riferimento.

Calcolo del compenso da corrispondere

L'erogazione del compenso per la produttività viene disposta solo a seguito di valutazione POSITIVA.

La valutazione si intende POSITIVA se il punteggio complessivo raggiunto è pari ad almeno 60/100 punti.

Il compenso viene erogato proporzionalmente al punteggio conseguito.

Es. progetto € 1.000,00

punti assegnati 80/100

compenso erogato € 800,00 (pari all'80% del valore economico del progetto)

Valutazione NEGATIVA se punteggio complessivo inferiore a 60/100 - Compenso pari a ZERO.

Valutazione POSITIVA se punteggio complessivo pari o superiore a 60/100

compenso pari a ____% del valore economico del progetto.

La presente scheda di valutazione è stata illustrata e consegnata al dipendente interessato in data _____.

Il dipendente esprime le seguenti osservazioni

Il valutatore esprime le seguenti osservazioni

Luogo, data _____

Il valutatore

Il dipendente (per ricevuta)

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Egregio Signore/Gentile Signora

Per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi forniti da questo Comune, Le chiedo di esprimere il grado di soddisfazione sulle prestazioni ricevute, **in forma anonima**.

La prego di compilare il questionario (perderà solo 2 o 3 minuti) e di esprimere il Suo giudizio sui servizi ricevuti (può richiedere e compilare anche più di un questionario per esprimere il Suo giudizio su più servizi).

Una volta compilato può inserirlo nell'apposita urna presso i nostri uffici.

I risultati verranno divulgati sul sito del Comune.

Da essi intendiamo ricavare spunti e indicazioni per migliorare i servizi offerti.

Grazie per la collaborazione.

IL SEGRETARIO COMUNALE

N.B. inserire una crocetta nella casella corrispondente alla risposta scelta

| | | | | | |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|--------|
| Sesso | | | | | |
| Età | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Da 18 a 59 anni | <input type="checkbox"/> | 60 ed oltre | | |
| Titolo di studio | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | lic.elem. o media | <input type="checkbox"/> | diploma | <input type="checkbox"/> | laurea |
| Nazionalità | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Italiana | <input type="checkbox"/> | Straniera | | |

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE DEL SERVIZIO

(N.B. indicare il servizio utilizzato o l'impiegato/a da cui si è stati ricevuti)

Per quale tipo di pratica si è rivolto al Servizio indicato?

| | |
|---|----------------------------------|
| Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato (in minuti)? | |
| <input type="checkbox"/> | Nessuna attesa |
| <input type="checkbox"/> | Meno di cinque minuti |
| <input type="checkbox"/> | Oltre 5 minuti (indicare quanto) |

| Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche sotto indicate? | Non soddisfacente | Poco soddisfacente | Abbastanza soddisfacente | soddisfacente |
|--|-------------------|--------------------|--------------------------|---------------|
| TEMPESTIVITA' (= tempo impiegato nel concludere la pratica) | | | | |
| ACCESSIBILITA' (=orario di ricevimento) | | | | |
| CHIAREZZA (nella comunicazione da parte del personale) | | | | |
| CORTESIA (del personale) | | | | |
| PROFESSIONALITA' (=competenza sulla materia dimostrata dal personale) | | | | |

| Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche sotto indicate? | Poca importanza | Media importanza | Molta importanza |
|--|-----------------|------------------|------------------|
| TEMPESTIVITA' (= tempo impiegato nel concludere la pratica) | | | |
| ACCESSIBILITA' (=orario di ricevimento) | | | |
| CHIAREZZA (nella comunicazione da parte del personale) | | | |
| CORTESIA (del personale) | | | |
| PROFESSIONALITA' (=competenza sulla materia dimostrata dal personale) | | | |

| | | | |
|---|----------|--------------------------|-------------|
| Qual è il Suo giudizio globale sul servizio? | | | |
| <input type="checkbox"/> | Scarso | <input type="checkbox"/> | Sufficiente |
| <input type="checkbox"/> | Discreto | <input type="checkbox"/> | Ottimo |

Note, suggerimenti, commenti per il miglioramento del servizio

Più in generale, cosa ritiene che funzioni in questo Comune, cosa ritiene invece che non funzioni, e cosa ritiene si dovrebbe o potrebbe fare per migliorare il paese?

Note, suggerimenti, commenti:
