

**SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE
DELLA PERFORMANCE
DEI DIPENDENTI COMUNALI**

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale
n.18 del 04/03/2026

INDICE

Capo I - Principi generali e quadro normativo

- Art. 1 - Finalità
- Art. 2 - Ciclo di gestione della performance
- Art.3 - Programmazione performance
- Art. 4 - La Relazione sulla performance
- Art. 5 - Misurazione e valutazione della performance
- Art.6 - Criteri generali del sistema di valutazione

Capo II - Posizioni di lavoro di Elevata Qualificazione e personale dipendente

- Art. 7 - Sistema per la valutazione della performance del personale titolare di incarico di Elevata Qualificazione (EQ)
- Art. 8 - Valutazione finale e procedura di conciliazione dei Responsabili di E.Q.
- Art. 9 - Sistema di valutazione del personale dipendente
- Art. 10 - Procedure di conciliazione del personale dipendente
- Art. 11 - Entrata in vigore e norma finale

Allegati:

- Allegato A “Gestione dei rapporti con l’utenza esterna”
- “Scheda di valutazione per il personale titolare di incarico di Elevata Qualificazione (EQ)”
- “Scheda di valutazione per il personale non titolare di incarico di Elevata Qualificazione – “Funzionari”
- “Scheda di valutazione per il personale non titolare di incarico di Elevata Qualificazione – “Istruttori – Operatori – Operatori Esperti”

Capo I

Principi generali e quadro normativo

Art. 1

Finalità

1. Il presente regolamento disciplina le attività finalizzate alla misurazione e la valutazione della performance che, così come previsto dall'art. 3 del decreto legislativo 150/2009, sono volte 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.

2. A tal fine l'Amministrazione comunale è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti, secondo modalità conformi alle norme di legge, nonché alle direttive impartite dal Dipartimento della Funzione pubblica, anche al fine di assicurare l'adozione di strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.

Art. 2

Ciclo di gestione della performance

Ai fini dell'attuazione dei principi generali di cui all'articolo precedente, l'Amministrazione comunale sviluppa, in maniera coerente con i contenuti e con la programmazione finanziaria e del bilancio, il ciclo di gestione della performance che si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi** che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori tenendo conto anche dei risultati conseguiti nell'anno precedente, anche con riferimento alle risorse attribuite.

Gli obiettivi, definiti dalla Giunta Comunale, sentiti i Responsabili di Elevata Qualificazione, si distinguono in:

- 1) **obiettivi strategici (generali)**, i quali identificano, in coerenza con le linee programmatiche di mandato e con gli indirizzi definiti dal Documento unico di programmazione, le priorità strategiche dell'Amministrazione in relazione alle attività e ai servizi erogati e in relazione anche al livello e alla qualità dei servizi da garantire ai cittadini;
- 2) **obiettivi operativi (specifici)** dell'Amministrazione programmati, in coerenza con gli obiettivi della sezione operativa del Documento unico di programmazione.

Nel caso di differimento del termine di adozione del bilancio di previsione, devono essere comunque definiti gli obiettivi operativi per consentire la continuità dell'azione amministrativa;

Gli obiettivi assegnati devono essere:

- a) rilevanti e pertinenti alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;
- b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi in rapporto alle risorse assegnate;
- d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
- e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- f) confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;
- g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

Inoltre sarà assegnato, ai sensi dell'art. 4 bis, comma 2, del d.l. n. 13/2023, convertito in l. n. 41/2023, l'obiettivo del rispetto dei tempi di pagamento che avrà un peso di almeno il 20%.

- b)** monitoraggio, in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- c)** misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- d)** utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- e)** rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Art. 3

Programmazione Performance

1. All'inizio di ogni periodo di programmazione, l'Amministrazione definisce la sottosezione di programmazione performance del PIAO, documento programmatico triennale, da adottare in coerenza con i documenti di programmazione generale che, nel rispetto degli indirizzi programmatici, individua gli obiettivi, così come specificato nell'art. 2, nonché gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance.
2. La sottosezione di programmazione performance del PIAO, al suo interno, comprende:
 - a) la performance organizzativa, che consiste nel livello più elevato della programmazione e viene espressa da obiettivi strategici/generali riguardanti le priorità dell'Amministrazione che tutti i dipendenti sono chiamati a realizzare, in relazione al settore di appartenenza e al ruolo rivestito.

Tale definizione soddisfa la previsione dell'art. 5 del decreto legislativo 150/2009, nonché gli ambiti di premialità richiamati nell'art. 80, comma 2, lettera a) del CCNL del comparto funzioni locali. Tenuto conto della competenza per materia assegnata ad ogni singolo responsabile di E.Q., essa consiste nel conseguimento delle aspettative di risultato assegnate e declina l'articolazione dei programmi o degli obiettivi strategici/settoriali, riferiti a risultati o fasi da realizzare entro l'anno solare. Le correlate attività devono garantire il livello consolidato dei servizi prestati, anche con riferimento al tempo dei procedimenti amministrativi.

- b) la performance individuale dei dipendenti, che consiste nel contributo di ciascun dipendente al conseguimento di specifici obiettivi individuali e/o di gruppo.
- 3. La sottosezione di programmazione performance del PIAO è aggiornato ogni volta che se ne richieda la necessità.

Art. 4

La Relazione sulla performance

1. Entro il 30 giugno di ogni anno, l'Amministrazione predispone un documento denominato "Relazione sulla performance" che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti, e il bilancio di genere realizzato.
2. La relazione sulla performance fa riferimento alla programmazione del PIAO e riporta sia l'esito delle verifiche effettuate nel corso dell'anno, sia il giudizio complessivo riferito all'anno in esame, riguardo allo stato di attuazione di ciascun obiettivo, con riferimento ai progetti e alle politiche a cui è collegato.
3. La relazione sulle performance è approvata mediante deliberazione di Giunta Comunale e validata dalla Nucleo di valutazione.

Art. 5

Misurazione e valutazione della performance

L'Ente misura e valuta la performance organizzativa e individuale mediante il sistema di misurazione e valutazione della performance, secondo criteri connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi, con strumenti di valorizzazione del merito e della qualità. Sono utilizzate a tal fine le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili, garantendo la trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance.

Gli attori coinvolti nelle varie fasi del ciclo di gestione sono:

- l'organo di indirizzo politico-amministrativo, nella definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere e dei programmi da attuare con i documenti di programmazione predisposti dall'ente, come il DUP ed il Bilancio;

- i Responsabili di E.Q. circa la responsabilità dei programmi assegnati, dell'attività amministrativa, della gestione e dei relativi risultati;
- Nucleo di Valutazione cui compete la misurazione e valutazione della performance dell'Ente e ne garantisce la correttezza dei processi, nonché la valutazione annuale dei Responsabili di E.Q.;
- i Responsabili di E.Q. cui compete la misurazione e la valutazione della performance individuale del personale;

Art. 6

Criteri generali del sistema di valutazione

1. Il Comune promuove l'attivazione di sistemi di valutazione allo scopo di favorire la diffusione di comportamenti virtuosi orientati al corretto esercizio delle competenze e dei ruoli attribuiti e delle responsabilità connesse.
2. Il sistema di valutazione riguarda ciascuna delle metodologie seguenti:
 - a. La valutazione delle performance dei responsabili di Posizione di lavoro di Elevata Qualificazione;
 - b. La valutazione della performance individuale dei dipendenti;
3. Laddove l'amministrazione intenda promuovere il riconoscimento di premialità potrà farlo solo a seguito della preventiva approvazione della specifica metodologia a cui si farà riferimento, sia in relazione alla definizione delle somme da ripartire, sia in relazione al metodo che sarà utilizzato. A tal fine, ogni nuova metodologia e ogni eventuale variazione dovranno assolvere gli obblighi prescritti nel sistema di relazione con le organizzazioni sindacali.

CAPO II

Posizioni di lavoro di Elevata Qualificazione

Art. 7

Sistema per la valutazione della performance del personale titolare di incarico di Elevata Qualificazione (EQ)

La valutazione della performance del personale titolare di incarico di Elevata Qualificazione prende in esame i seguenti fattori:

- nella misura del 40% per la performance organizzativa, anche tenendo conto dell'esito delle indagini di customer satisfaction;
- nella misura del 30% per i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi individuali assegnati;
- nella misura del 30% per i comportamenti organizzativi.

VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

Fattori di valutazione	Parametri	Peso %
Performance organizzativa	Grado di raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativi	35%
	Grado di soddisfazione degli utenti che ha come punto di riferimento l'esito dell'indagine di customer satisfaction	5%
Risultati raggiunti rispetto agli obiettivi individuali assegnati	Grado di raggiungimento degli obiettivi individuali assegnati al titolare di incarico di EQ	30%
Comportamenti organizzativi	I parametri di valutazione sono declinati nella tabella n.3	30%

Tabella n° 1: Valutazione in base ai risultati ottenuti nel raggiungimento degli obiettivi di Performance organizzativa

				A	B	C
Obiettivi	Tempi di attuazione	Indicatore/i	Valore atteso	Peso %	Valutazione (da 1 a 100)	Punteggio complessivo (Valutazione per peso = A*B/100)
Obiettivo 1				15	90	13,5
Obiettivo 2				5	100	5
Obiettivo 3				20	95	19
Totale				40		37,5

Tabella n° 2: Valutazione in base ai risultati raggiunti rispetto agli obiettivi individuali assegnati

				A	B	C
Obiettivi	Tempi di attuazione	Indicatore/i	Valore atteso	Peso %	Valutazione (da 1 a 100)	Punteggio complessivo (Valutazione per peso

						=A*B/100)
Obiettivo 1				30	100	30
Totale				30		30

Annualmente a ciascuna Area funzionale con il PIAO – sottosezione programmazione performance vengono assegnati in maniera dettagliata gli obiettivi di Performance organizzativa e gli obiettivi individuali, prevedendo rispettivamente un punteggio complessivo massimo di 40 e 30 punti percentuali. La valutazione prevede l'attribuzione di un punteggio per ciascun obiettivo che varia da 1 a 100. Moltiplicando il punteggio attribuito per i rispettivi pesi, si ottengono i risultati parziali per obiettivo la cui somma determina il punteggio finale così come indicato nella colonna C della Tabella 1 e 2 sopra evidenziata. Allo stesso modo, la valutazione del comportamento organizzativo dimostrato, nel periodo considerato, dai Responsabili di E.Q. avviene sulla base dei parametri indicati nella seguente tabella 3, che prevede un punteggio complessivo massimo di 30 punti percentuali, e prende in considerazione:

- La capacità di programmazione e controllo delle attività;
- La capacità di gestione e valorizzazione delle risorse umane;
- La gestione delle risorse finanziarie;
- La responsabilità nella gestione degli impegni ;
- La flessibilità organizzativa.

Tabella n° 3 - Format per l'istruttoria e parametri di valutazione del comportamento organizzativo dei Responsabili di P.O.

		A	B	C
Competenze	Comportamenti oggetto di valutazione	Peso %	Valutazione (da 1 a 100)	Punteggio complessivo (Valutazione per Peso = A*B/100)

Capacità di programmazione e controllo delle attività	<ul style="list-style-type: none"> - capacità di individuare gli obiettivi ed elaborare un programma di lavoro, quantificando le risorse necessarie, tenendo conto degli indirizzi della Giunta; - capacità di gestire le attività di competenza, anche attraverso periodiche azioni di monitoraggio e verifica dello stato di avanzamento degli obiettivi e dell'impiego delle risorse, proponendo l'adozione di interventi correttivi; - il miglioramento dei processi lavorativi e/o dei servizi; - la semplificazione delle procedure; 	10		
Capacità di gestione e valorizzazione delle risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> - capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite differenziazione dei giudizi valutazione 	5		
Gestione delle risorse finanziarie	<ul style="list-style-type: none"> - capacità di presidiare le entrate previste e le azioni volte al loro eventuale recupero - capacità di gestire il budget assegnato 	5		
Responsabilità nella gestione degli impegni	<ul style="list-style-type: none"> - capacità di presidiare le attività assegnate alla struttura nei tempi e nei modi previsti e di intervenire tempestivamente per la soluzione di eventuali problematiche 	5		
Flessibilità organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità alle eventuali modifiche organizzative proposte o alle innovazioni che comportano un cambiamento nel modo di lavorare - proattività verso le novità ed i cambiamenti - Iniziative e proposte avanzate per: <ul style="list-style-type: none"> - la realizzazione degli obiettivi previsti negli strumenti di programmazione - la razionalizzazione dell'organizzazione interna 	5		
TOTALE		30		30punti

Per l'espressione dei giudizi sul comportamento osservato si prendono in considerazione i seguenti gradi di valutazione:

Tabella n° 3 bis: Correlazione tra giudizio e punteggio attribuito ai comportamenti organizzativi

Giudizio	Significato	Punteggio attribuibile
Inefficiente	Il dipendente non ha fornito alcun apporto apprezzabile né ha mostrato interesse a impegnarsi per questo. Il	0-2

	comportamento non è in linea con i requisiti richiesti dal ruolo.	
Efficiente, ma inefficace	Il dipendente si è impegnato al minimo ed ha dato un contributo corrispondente. Il comportamento è al limite dei requisiti di ruolo	3-4
Efficace	Il dipendente si è impegnato ed ha fornito un contributo di valore medio. Il comportamento è in linea con gli standard di sufficienza dei requisiti di ruolo	5-6
Efficace ed efficiente	Il dipendente si è impegnato ed ha fornito un contributo apprezzabile. Il comportamento è in linea con standard di piena adeguatezza ai requisiti di ruolo	7-8
Ottimo	Il dipendente si è impegnato con buoni risultati ed ha fornito un ottimo contributo Il comportamento è in linea con standard di eccellenza rispetto ai requisiti di ruolo	9-10

Nella valutazione della performance di tutti i dipendenti non si può non tenere conto della valutazione dei cittadini e, in genere, dagli utenti dei servizi. Diventa pertanto determinante l'analisi condotta dagli utenti sul livello di soddisfazione dei servizi erogati in quanto la valutazione della performance implica l'analisi del grado di soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi (art. 3 comma 4 del d.lgs. 150/2009).

Sotto tale profilo si verifica se i servizi sono stati in grado di soddisfare gli interessi dei destinatari dei servizi e degli interventi (Utenti diretti del servizio) ed attuare uno stile di funzionamento e di rapporto con l'utenza improntato a chiarezza, prontezza e soddisfazione dell'utente. Vengono presi in considerazione i questionari somministrati al pubblico come da Allegato A.

Nella **Tabella 4** viene riportata la valutazione dei Responsabili di E.Q. relativamente alla gestione dei rapporti con l'utenza ai quali è attribuito il punteggio percentuale come di seguito riportato:

Tabella n° 4 - Gestione dei rapporti con l'utenza

		A	B
	Grado di soddisfazione degli utenti	Peso %	Valutazione (Max 5)
Orientamento all'utente esterno	- basso 0 - 1	5	
	- medio 2 - 3		
	- alto 4 - 5		
TOTALE		5	

La retribuzione di risultato, compresa tra il 10% e il 25 % della retribuzione di posizione in godimento, sarà riconosciuta a ciascun Responsabile titolare di Posizione di lavoro di Elevata Qualificazione, utilmente valutato, come rappresentato nella tabella di seguito riportata ed entro i limiti delle risorse disponibili.

PUNTI	RETRIBUZIONE DI RISULTATO
punti da 85 a 100	25%
punti da 71 a 84	20%
punti da 61 a 70	15%
punti da 51 a 60	10%
punti da 0 a 50	0%

Art. 8

Valutazione finale e procedura di conciliazione dei Responsabili di E.Q.

I Responsabili di Posizione di Elevata Qualificazione entro il 30 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento relazionano al Nucleo di valutazione in ordine al grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati e del rendimento degli elementi prestazionali.

Il Nucleo di valutazione, sulla scorta delle relazioni prodotte dai Responsabili di posizioni di Elevata Qualificazione formalizza la proposta di valutazione individuale conformemente ai criteri per la valutazione della performance.

L'esito della valutazione viene comunicato ai Responsabili di Posizione di Elevata Qualificazione i quali possono chiedere per iscritto il riesame, nel termine di 7 giorni dalla data di acquisizione della valutazione. Il Nucleo di valutazione, nell'accogliere o respingere la richiesta, dovrà fornire i relativi chiarimenti nei 7 giorni successivi alla data della richiesta, nella medesima forma.

La procedura si conclude con la valutazione definitiva da parte del Nucleo di valutazione e la trasmissione della proposta al Sindaco per l'approvazione.

Art. 9

Sistema per la valutazione del personale dipendente

Nei limiti delle risorse annualmente disponibili, l'Ente riconosce ai dipendenti premi collegati alla performance organizzativa e alla performance individuale.

I criteri per la determinazione degli importi destinati alla performance individuale e alla performance organizzativa vengono definiti con la contrattazione decentrata annuale.

La valutazione del personale dipendente prende in esame i seguenti fattori:

- a) il contributo fornito al raggiungimento degli obiettivi dell'unità organizzativa di appartenenza: peso 30%;
- b) l'impegno e qualità individuale, l'adattamento operativo e l'orientamento all'utenza ed alla collaborazione dimostrati nel periodo considerato, ovvero i comportamenti organizzativi: peso 70%.

Il contributo dato alla Performance organizzativa per il raggiungimento degli obiettivi dell'Area di appartenenza (peso 30 punti percentuali = 3/10) è valutato sulla base dei seguenti parametri e tenuto conto del comportamento del dipendente nel corso dell'anno. Questa valutazione riguarda il contributo complessivo prestato dal dipendente rispetto agli obiettivi assegnati annualmente all'Area di appartenenza nell'ambito della programmazione definita con il PIAO. Il punteggio ottenibile è determinato dal prodotto della valutazione per il peso del fattore - es. $(5*30)/10=15$ punti.

L'importo dell'indennità da riconoscere al dipendente sarà graduato, sia per la performance organizzativa che per la performance individuale, in base al punteggio della propria valutazione. Si precisa che la performance organizzativa verrà valutata in base alla percentuale di raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa della propria area di appartenenza.

Esempio:

se un dipendente ottiene una valutazione di 65 punti, l'indennità di produttività da riconoscere sarà pari al 65% dell'importo massimo attribuibile a ciascun dipendente;

se un dipendente ottiene una valutazione di 81 punti, l'indennità di produttività da riconoscere sarà pari all'81% dell'importo massimo attribuibile a ciascun dipendente;

se un dipendente ottiene una valutazione di 90 punti, l'indennità di produttività da riconoscere sarà pari al 90% dell'importo massimo attribuibile a ciascun dipendente;

e così via.

Tab. 5 - Parametri per la determinazione del contributo dato alla Performance organizzativa nell'Area di appartenenza

Valutazione	Significato	Valore
Insufficiente contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Area di appartenenza	Il dipendente non ha fornito alcun apporto apprezzabile al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione di riferimento nè ha mostrato interesse a impegnarsi per questo	1 - 2
Minimo contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Area di appartenenza	Il dipendente si è impegnato al minimo per il conseguimento degli obiettivi ed ha dato un contributo corrispondente	3 - 4
Sufficiente contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Area di appartenenza	Il dipendente si è impegnato ed ha fornito un contributo di valore medio al raggiungimento degli obiettivi	5 - 6
Discreto contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Area di appartenenza	Il dipendente si è impegnato ed ha fornito un contributo apprezzabile al raggiungimento degli obiettivi	7 - 8

Ottimo contributo al raggiungimento degli obiettivi dell'Area di appartenenza	Il dipendente si è impegnato con buoni risultati ed ha fornito un ottimo contributo al raggiungimento degli obiettivi	9 - 10
---	---	--------

La valutazione della performance individuale dimostrato nel periodo considerato, (peso 70 punti percentuali) è effettuata sulla base dei seguenti parametri e tenuto conto del comportamento del dipendente nel corso dell'anno. I parametri impiegati sono calibrati in funzione della categoria di appartenenza, come specificato nelle tabelle che seguono.

Tabella n° 6: Parametri di valutazione del comportamento della performance individuale (funzionari)

Competenze	Comportamenti oggetto di valutazione	A Peso	B Valutazione (da 1 a 10)	C Punteggio complessivo (Valutazione per Peso = A*B/10)
Impegno e qualità della Performance individuale	- Capacità di dimostrare affidabilità nel rispetto dei compiti assegnati - Qualità e precisione della Performance data - Impegno nel lavoro svolto - Iniziativa individuale a fronte di eventuali emergenze e problematiche	30		
Adattamento operativo	- Diversità degli interventi richiesti – polifunzionalità ove richiesto; - Flessibilità alle richieste dell'organizzazione; - Disponibilità ai cambiamenti organizzativi e all'utilizzo di sistemi informativi	20		
Orientamento all'utenza ed alla collaborazione	- Capacità di collaborare e comunicare all'interno dell'ufficio; - Capacità di collaborare e comunicare con gli altri uffici; - Capacità di relazioni positive con gli utenti esterni ed i soggetti con cui il dipendente viene a contatto	20		
TOTALE	-	70		70 punti

Tabella n° 6 bis: Parametri di valutazione del comportamento della performance individuale (istruttori)

Competenze	Comportamenti oggetto di valutazione	A Peso	B Valutazione (da 1 a 10)	C Punteggio complessivo (Valutazione per Peso = A*B/10)
Impegno e qualità della Performance individuale	- Capacità di dimostrare affidabilità nel rispetto dei compiti assegnati - Qualità e precisione della Performance data - Impegno nel lavoro svolto - Iniziativa individuale a fronte di eventuali emergenze e problematiche	20		
Adattamento operativo	- Diversità degli interventi richiesti – polifunzionalità ove richiesto; - Flessibilità alle richieste dell'organizzazione; - Disponibilità ai cambiamenti organizzativi e all'utilizzo di sistemi informativi	20		
Orientamento all'utenza ed alla collaborazione	- Capacità di collaborare e comunicare all'interno dell'ufficio; - Capacità di collaborare e comunicare con gli altri uffici; - Capacità di relazioni positive con gli utenti	30		

	esterni ed i soggetti con cui il dipendente viene a contatto			
TOTALE	-	70		70 punti

Tabella n° 6 ter: Parametri di valutazione della performance individuale (operatori e operatori esperti)

Competenze	Comportamenti oggetto di valutazione	A Peso	B Valutazione (da 1 a 10)	C Punteggio complessivo (Valutazione per Peso = A*B/10)
Impegno e qualità della Performance individuale	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di dimostrare affidabilità nel rispetto dei compiti assegnati - Qualità e precisione della Performance data - Impegno nel lavoro svolto - Iniziativa individuale a fronte di eventuali emergenze e problematiche 	10		
Adattamento operativo	<ul style="list-style-type: none"> - Diversità degli interventi richiesti – polifunzionalità ove richiesto; - Flessibilità alle richieste dell'organizzazione; - Disponibilità ai cambiamenti organizzativi e all'utilizzo di sistemi informativi 	20		
Orientamento all'utenza ed alla collaborazione	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità di collaborare e comunicare all'interno dell'ufficio; - Capacità di collaborare e comunicare con gli altri uffici; - Capacità di relazioni positive con gli utenti esterni ed i soggetti con cui il dipendente viene a contatto 	40		
TOTALE	-	70		70 punti

Per l'espressione dei giudizi sul comportamento osservato si prendono in considerazione i seguenti gradi di valutazione.

Tab.6 quater: Correlazione tra giudizio e punteggio attribuito ai comportamenti organizzativi

Giudizio	Significato	Punteggio attribuibile
Inefficiente	Il dipendente non ha fornito alcun apporto apprezzabile nè ha mostrato interesse a impegnarsi per questo. Il comportamento non è in linea con i requisiti richiesti dal ruolo.	0-2
Efficiente, ma inefficace	Il dipendente si è impegnato al minimo ed ha dato un contributo corrispondente. Il comportamento è al limite dei requisiti di ruolo	3-4
Efficace	Il dipendente si è impegnato ed ha fornito un contributo di valore medio. Il comportamento è in linea con gli standard di sufficienza dei requisiti di ruolo	5-6
Efficace ed efficiente	Il dipendente si è impegnato ed ha fornito un contributo apprezzabile. Il comportamento è in linea con standard di piena adeguatezza ai requisiti di ruolo	7-8
Ottimo	Il dipendente si è impegnato con buoni risultati ed ha fornito un ottimo contributo. Il comportamento è in linea con standard di eccellenza rispetto ai requisiti di ruolo.	9-10

Art. 10
Procedure di conciliazione del personale dipendente

Entro il 15 febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento il Responsabile di P.O. compila la scheda di valutazione finale di ciascun dipendente in ordine al grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati e del rendimento degli elementi prestazionali.

L'esito della valutazione contenuto nella scheda viene notificato al dipendente, entro i successivi 30 giorni, che se dissenziente, può chiedere entro 7 giorni dal ricevimento della scheda, una discussione in contraddittorio, chiedendo la revisione della propria valutazione e proponendo le relative deduzioni. Il Responsabile di Posizione di lavoro di Elevata Qualificazione, ove non ritenga valide le deduzioni ne dovrà dare adeguata motivazione nella formulazione della valutazione definitiva.

Art. 11
Entrata in vigore e norma finale

Il sistema di valutazione della performance di cui al presente documento troverà applicazione a decorrere dalla sua approvazione e potrà essere utilizzato a partire dal primo anno di gestione del quale deve ancora iniziare il processo di valutazione della performance. Il presente regolamento sostituisce integralmente quello precedentemente in vigore e qualsiasi disposizione contenuta in altri regolamenti dell'ente che contrastino con le presenti si considerano abrogate.

GESTIONE DEI RAPPORTI CON L' UTENZA ESTERNA

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

A quale ufficio si è rivolto per trattare una “pratica” , presentare una domanda, richiedere una prestazione o per avere informazioni.....

.....

Orari di apertura al pubblico

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)
- Insoddisfatto (Livello Basso)

Tempo di attesa allo sportello

- Tanto (meno di cinque minuti)
- Un po' (da cinque a dieci minuti)
- Tanto (oltre dieci minuti)

Accessibilità delle informazioni presso gli uffici e tramite il sito internet

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)
- Insoddisfatto (Livello Basso)

Compiutezza del servizio:**Assistenza alla pratica**

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)
- Insoddisfatto (Livello Basso)

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)
- Insoddisfatto (Livello Basso)

Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)
- Insoddisfatto (Livello Basso)

Correttezza del personale con l'utenza

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)

- Insoddisfatto (Livello Basso)

Affidabilità del servizio

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)

- Insoddisfatto (Livello Basso)

Rispetto della riservatezza personale

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)

- Insoddisfatto (Livello Basso)

Trasparenza sui costi

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)

- Insoddisfatto (Livello Basso)

Trasparenza sui criteri e tempi di erogazione

- Soddisfatto (Livello Alto)
- Abbastanza soddisfatto (Livello Medio)

- Insoddisfatto (Livello Basso)

Potrebbe segnalare i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione:

.....

Se è già stato in passato presso lo sportello contattato trova che la qualità del servizio sia

- Invariata
- Migliorata
- Peggiorata

In cosa il servizio è peggiorato o migliorato:

.....

Eventuali reclami:

.....

Esprima una valutazione complessiva in merito al servizio ricevuto dallo sportello contattato:

- ALTO
- MEDIO
- BASSO

0 1 2 3 4 5

SCHEDA DI VALUTAZIONE PER IL PERSONALE TITOLARE DI INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE (EQ)

Dipendente: _____

Periodo di valutazione: _____

		A	B	C
Fattore di valutazione		Peso %	Punteggio attribuito	Punteggio totale (A*B)/100
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	Obiettivi di performance organizzativi	35		
		A	B	C
		Peso %	Punteggio attribuito	Punteggio totale (A*B)/10
	Grado di soddisfazione degli utenti che ha come punto di riferimento l'esito dell'indagine di customer satisfaction	5		
RISULTATI RAGGIUNTI RISPETTO AGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI	Obiettivo individuali	30		
COMPORAMENTO ORGANIZZATIVO (30%)	Capacità di programmazione e controllo delle attività	10		
	Valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite significativa differenziazione dei giudizi	5		
	Gestione delle risorse finanziarie	5		
	Responsabilità nella gestione degli impegni	5		
	Flessibilità organizzativa	5		
TOTALE		100		Somma dei punteggi parziali (max 100)

Indicazioni per il miglioramento della Performance (a cura del valutatore)

Eventuali osservazioni (a cura del valutato)

Il valutato (per presa visione)

Il valutatore

Data: _____

SCHEDA DI VALUTAZIONE PER IL PERSONALE NON TITOLARE DI INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE – FUNZIONARI

Dipendente: _____

Periodo di valutazione: _____

FATTORI DI VALUTAZIONE	Comportamenti oggetto di valutazione	A Peso	B Valutazione (da 1 a 10)	C Punteggio complessivo (Valutazione per Peso = A*B/10)
CONTRIBUTO ALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE (30%)	- Contributo dato alla realizzazione degli obiettivi di performance della struttura di appartenenza	30		
COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI (70%)				
Impegno e qualità della Performance individuale	- Capacità di dimostrare affidabilità nel rispetto dei compiti assegnati - Qualità e precisione della Performance data - Impegno nel lavoro svolto - Iniziativa individuale a fronte di eventuali emergenze e problematiche	30		
Adattamento operativo	- Diversità degli interventi richiesti – polifunzionalità ove richiesto; - Flessibilità alle richieste dell'organizzazione; - Disponibilità ai cambiamenti organizzativi e all'utilizzo di sistemi informativi	20		
Orientamento all'utenza ed alla collaborazione	- Capacità di collaborare e comunicare all'interno dell'ufficio; - Capacità di collaborare e comunicare con gli altri uffici; - Capacità di relazioni positive con gli utenti esterni ed i soggetti con cui il dipendente viene a contatto	20		
TOTALE		100		Max 100 punti

Indicazioni per il miglioramento della Performance (a cura del valutatore)

Eventuali osservazioni (a cura del valutato)

Il valutato (per presa visione)

Il valutatore

DATA

SCHEDA DI VALUTAZIONE PER IL PERSONALE NON TITOLARE DI INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE – CAT ISTRUTTORI

Dipendente: _____

Periodo di valutazione: _____

FATTORI DI VALUTAZIONE	Comportamenti oggetto di valutazione	A Peso	B Valutazione (da 1 a 10)	C Punteggio complessivo (Valutazione per Peso = A*B/10)
CONTRIBUTO ALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE (30%)	- Contributo dato alla realizzazione degli obiettivi di performance della struttura di appartenenza	30		
COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI (70%)				
Impegno e qualità della Performance individuale	- Capacità di dimostrare affidabilità nel rispetto dei compiti assegnati - Qualità e precisione della Performance data - Impegno nel lavoro svolto - Iniziativa individuale a fronte di eventuali emergenze e problematiche	20		
Adattamento operativo	- Diversità degli interventi richiesti – polifunzionalità ove richiesto; - Flessibilità alle richieste dell'organizzazione; - Disponibilità ai cambiamenti organizzativi e all'utilizzo di sistemi informativi	20		
Orientamento all'utenza ed alla collaborazione	- Capacità di collaborare e comunicare all'interno dell'ufficio; - Capacità di collaborare e comunicare con gli altri uffici; - Capacità di relazioni positive con gli utenti esterni ed i soggetti con cui il dipendente viene a contatto	30		
TOTALE		100		Max 100 punti

Indicazioni per il miglioramento della Performance (a cura del valutatore)

Eventuali osservazioni (a cura del valutato)

Il valutato (per presa visione)

Il valutatore

DATA

SCHEDA DI VALUTAZIONE PER IL PERSONALE NON TITOLARE DI INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE – CAT OPERATORI – OPERATORI ESPERTI

Dipendente: _____

Periodo di valutazione: _____

FATTORI DI VALUTAZIONE	Comportamenti oggetto di valutazione	A Peso	B Valutazione (da 1 a 10)	C Punteggio complessivo (Valutazione per Peso = A*B/10)
CONTRIBUTO ALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ED INDIVIDUALE (30%)	- Contributo dato alla realizzazione degli obiettivi di performance della struttura di appartenenza	30		
COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI (70%)				
Impegno e qualità della Performance individuale	- Capacità di dimostrare affidabilità nel rispetto dei compiti assegnati - Qualità e precisione della Performance data - Impegno nel lavoro svolto - Iniziativa individuale a fronte di eventuali emergenze e problematiche	10		
Adattamento operativo	- Diversità degli interventi richiesti – polifunzionalità ove richiesto; - Flessibilità alle richieste dell'organizzazione; - Disponibilità ai cambiamenti organizzativi e all'utilizzo di sistemi informativi	20		
Orientamento all'utenza ed alla collaborazione	- Capacità di collaborare e comunicare all'interno dell'ufficio; - Capacità di collaborare e comunicare con gli altri uffici; - Capacità di relazioni positive con gli utenti esterni ed i soggetti con cui il dipendente viene a contatto	40		
TOTALE		100		Max 100 punti

Indicazioni per il miglioramento della Performance (a cura del valutatore)

Eventuali osservazioni (a cura del valutato)

Il valutato (per presa visione)

Il valutatore

DATA