

Consorzio Cisa



Sistema di Valutazione delle Performance

dei titolari di Posizione Organizzativa e delle Alte Professionalità

In applicazione dell'art. 7 del D.Lgs. 150/09 recante "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

CAPO I

Sistema di valutazione delle Performance dei Responsabili di Unità Organizzativa

Premessa

L'art. 7 del D.Lgs 150/09 - Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni - prevede che ciascuna amministrazione pubblica debba valutare annualmente la performance organizzativa e individuale e a tale fine adottano con apposito provvedimento il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

La definizione e l'adozione del Sistema sono due momenti separati concettualmente e temporalmente e di competenza di due attori differenti:

1. L'Organo di Valutazione è tenuto a definire il Sistema di misurazione e Valutazione delle Performance;
2. L'Organo di indirizzo politico-amministrativo è tenuto ad adottare in via formale il sistema come definito dall'Organo di Valutazione;
3. Il presente sistema di valutazione è strutturato, così come previsto dal su richiamato decreto, in modo tale da:
 - ✓ consentire la misurazione, la valutazione e, quindi, la rappresentazione in modo integrato ed esaustivo, con riferimento alla performance organizzativa e individuale del livello di performance atteso (che l'amministrazione si impegna a conseguire) e realizzato (effettivamente conseguito), con evidenziazione degli eventuali scostamenti;
 - ✓ consentire un'analisi approfondita delle cause legate a tali scostamenti;
 - ✓ consentire di individuare elementi sintetici di valutazione d'insieme riguardo all'andamento dell'amministrazione;
 - ✓ consentire un monitoraggio continuo della performance dell'amministrazione anche ai fini dell'individuazione di interventi correttivi in corso d'esercizio;
 - ✓ garantire i requisiti tecnici della validità, affidabilità e funzionalità;
 - ✓ assicurare un'immediata e facile comprensione dello stato della performance, sia agli attori interni all'amministrazione che agli interlocutori esterni della stessa;
 - ✓ promuovere la semplificazione e l'integrazione dei documenti di programmazione e rendicontazione della performance;
 - ✓ esplicitare le responsabilità dei diversi attori in merito alla definizione degli obiettivi e al relativo conseguimento della performance attesa e realizzata;
 - ✓ assicurare la trasparenza totale con indicazione dei soggetti responsabili.

Art. 1

Finalità

Il sistema di Misurazione e di Valutazione della Performance è finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'ente, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi, al miglioramento dell'allocazione delle risorse fra le diverse strutture, premiando quelle virtuose e di eccellenza e riducendo gli sprechi e le inefficienze, nonché alla crescita delle competenze professionali del personale, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative di riferimento.

I risultati dell'attività di misurazione e valutazione delle performance verranno resi pubblici al fine di garantire la massima trasparenza sugli esiti dell'attività di misurazione e valutazione svolta dall'organo competente.

Art. 2

Performance e Sistema di Misurazione e Valutazione

La *performance organizzativa* definisce la capacità di un'organizzazione di raggiungere le finalità, gli obiettivi e, in ultima istanza, la capacità di soddisfare i bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

La *performance individuale* misura la capacità di un titolare di una posizione di lavoro di raggiungere degli obiettivi specifici (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) nonché il contributo che lo stesso apporta attraverso la propria azione al raggiungimento della performance organizzativa.

Il *sistema di misurazione e valutazione delle performance* è l'insieme delle metodologie, modalità ed azioni che hanno ad oggetto la misurazione e la valutazione delle performance la cui attuazione consente all'ente di pervenire in modo sistemico a misurare e a valutare la performance organizzativa e individuale.

La performance è pertanto distinta in due tipologie quella organizzativa e quella individuale. L'art. 7 del D.Lgs 150/09 prevede che ciascuna amministrazione adotti un sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale e pertanto il sistema si articola in due parti, correlate, ciascuna delle quali dedicata ad una finalità di misurazione¹.

L'attività di *misurazione della performance* consiste nello svolgimento di processi quantitativi di rilevazione svolti mediante l'impiego di indicatori idonei a rappresentare il fenomeno osservato.

L'attività di *valutazione* è, invece, un processo qualitativo che consiste nella determinazione di un giudizio di sintesi, per il tramite degli indicatori, per ciascuno degli ambiti di performance valutati.

¹ L'articolazione del sistema di valutazione è stato articolato in due parti in relazione a quanto stabilito anche dall'ANCI nelle linee guida in materia di ciclo delle performance.

Art. 3

Organo deputato alla misurazione e valutazione della performance dei Responsabili di Unità Organizzativa

In conformità agli articoli 7, comma 2, e 9 del D. Lgs. 150/2009, la funzione di misurazione e valutazione della performance, è svolta dai Dirigenti, cui compete la misurazione e la valutazione della performance individuale dei titolari di P.O. ovvero di Alta Professionalità dipendenti funzionalmente dalla propria unità organizzativa;

Art. 4

Sequenze operative nella misurazione e valutazione della performance

Il sistema si inserisce nell'ambito del *ciclo di gestione della performance* articolato nelle seguenti fasi:

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

Art. 5

Definizione e assegnazione degli obiettivi

Il Dirigente entro 15 gg dalla data di approvazione del *Piano degli obiettivi di Performance* provvede ad assegnare ai responsabili di Unità Organizzativa gli obiettivi di Performance. Tali obiettivi, costruiti anche in prospettiva triennale, sono annualmente specificati in relazione al definito target annuale, che sarà oggetto di valutazione, ad avvenuta chiusura dell'Esercizio Finanziario.

I Dirigenti provvederanno, prima della loro attribuzione, ad articolare gli obiettivi secondo una logica temporale basata su periodi intermedi rispetto all'esercizio di riferimento (anche su periodi infrannuali), in maniera tale da permettere eventuali azioni correttive e secondo un'articolazione spaziale basata su una logica di rappresentazione "*a cannocchiale*", ovvero che parta da risultati aggregati per ogni macro-ambito e consenta un progressivo accesso ad obiettivi e risultati più analitici (in altri termini, dal generale al particolare) e renda possibile una aggregazione e rappresentazione dei risultati per i vari livelli organizzativi.

Gli stessi Dirigenti provvederanno a corredare gli obiettivi di indicatori tali da renderli specifici e misurabili in termini concreti e chiari. A tal fine, ciascun Dirigente dovrà individuare un adeguato numero di indicatori – almeno tre o quattro per ciascuna attività - selezionati in modo da fornire informazioni distintive, rilevanti e tali da rendere espliciti i livelli attuali e quelli attesi (obiettivi) dei servizi e delle prestazioni erogate.

Gli indicatori servono a misurare le seguenti variabili:

- a) l'efficacia che rappresenta la capacità di un'organizzazione di raggiungere gli obiettivi assegnati alla stessa sia in termini di output che di outcome;
- b) l'efficienza nell'utilizzo dei fattori produttivi impiegati nel conseguimento dell'obiettivo e/o dei compiti assegnati;
- c) il processo attraverso cui si rileva il grado di “*razionalità organizzativa*”² dei processi produttivi, ovvero misurano il valore creato dalle diverse attività svolte per raggiungere un obiettivo e/o eseguire un compito.
- d) la competenza che misura l'adeguatezza delle abilità/conoscenze possedute/attivate per garantire il raggiungimento di un obiettivo e/o l'esecuzione corretta di una attività/compito³.

Art. 6

Aggiornamento degli obiettivi

Qualora nel corso dell'anno emergano priorità non previste o sopraggiungono ostacoli non prevedibili che impediscono il pieno raggiungimento degli obiettivi, il Dirigente provvede, non oltre il 30 settembre, ad integrare o a modificare il Piano degli obiettivi performance dei titolari di responsabilità di unità organizzativa.

Art. 7

Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa

La *performance organizzativa*, così come indicato all'art. 2, definisce la capacità di un'organizzazione di raggiungere le finalità, gli obiettivi e, in ultima istanza, la capacità di soddisfare i bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita. In altri termini l'oggetto di misurazione e valutazione della performance organizzativa non riguarda specificatamente le unità organizzative in quanto tali, bensì afferisce all'organizzazione nel suo complesso nonché il contributo dato da ciascuna unità organizzativa alla realizzazione della predetta performance.

Il Dirigente pertanto provvederà a misurare e valutare il contributo dato da ciascun Responsabile di Unità Organizzativa al conseguimento delle performance organizzative dell'ente in relazione ai seguenti ambiti⁴:

- a) *l'attuazione delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività.*
- b) *l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse.*
- c) *la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive.*
- d) *la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi.*
- e) *lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione.*

² Ad es. potremmo definire un processo produttivo a ridotta “*razionalità organizzativa*” se lo stesso è caratterizzato da ridondanze non necessarie; forme di controllo eccessive etc.

³ Per la misurazione di quest'ultima categoria di indicatori si rinvia al “*Dizionario delle competenze*”

⁴ Cfr. D. lgs 150/2009 art. 8

- f) *l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento e alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi.*
- g) *la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati.*

Alla performance organizzativa viene assegnato un punteggio complessivo pari a 100⁵ ed un controvalore monetario pari al 20% del budget individuale previsto per la retribuzione di risultato.

Art. 8

Misurazione e valutazione della performance individuale

Gli scopi prioritari della misurazione e valutazione della performance individuale sono riassumibili nel modo come appresso indicato:

1. evidenziare l'importanza del contributo individuale del personale valutato rispetto agli obiettivi dell'amministrazione nel suo insieme e della struttura organizzativa di appartenenza;
2. chiarire e comunicare che cosa ci si attende - in termini di risultati e comportamenti - dalla singola persona;
3. supportare le singole persone nel miglioramento della loro performance (generare allineamento con gli obiettivi complessivi dell'amministrazione);
4. valutare la performance e comunicare i risultati e le aspettative future alla singola persona (supportare l'allineamento);
5. contribuire a creare e mantenere un clima organizzativo favorevole;
6. premiare la performance attraverso opportuni sistemi incentivanti;
7. promuovere una corretta gestione delle risorse umane.

A tal fine la misurazione e la valutazione della performance individuale dei Responsabili di Unità Organizzativa deve essere collegata:

- a) agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- b) al raggiungimento di specifici obiettivi individuali. Il Dirigente provvederà all'individuazione di un numero limitato di obiettivi rilevanti, prioritari e coerenti con la posizione occupata dal Responsabile.
- c) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura.

Agli obiettivi di performance viene assegnato il 50% del punteggio complessivo previsto per la misurazione e valutazione delle performance individuale⁶.

Art. 9

La valutazione dei Comportamenti Professionali

La misurazione e valutazione delle competenze professionali e manageriali attengono alle modalità attraverso cui un individuo agisce e si relaziona all'interno di un'organizzazione.

Tali competenze, che saranno definite dal Dirigente secondo le specificità organizzative proprie dell'unità organizzativa di riferimento, devono comunque essere tali da manifestare una costante capacità del

⁵ Peso degli obiettivi di performance organizzativa

⁶ Ciò significa che ai comportamenti professionali viene attribuito un punteggio pari al 50% di quello disponibile.

valutato di adeguare i comportamenti e le competenze alle mutevoli condizioni organizzative e gestionali interne alle amministrazioni.

Il Dirigente può attingere, in modo non vincolante, alla scelta dei comportamenti professionali e manageriali oggetto di valutazione all'interno del Dizionario delle Competenze di cui all'art.10 del sistema.

Ai fini dello sviluppo del processo valutativo, il Dirigente ha la facoltà di utilizzare lo strumento dell'autovalutazione anche al fine di evidenziare le aree di eccellenza o di debolezza così come percepite dal valutato. L'autovalutazione non concorre alla determinazione dell'esito complessivo della valutazione.

Art. 10

Dizionario delle Competenze

La competenza è la capacità di un individuo di scegliere, combinare e attivare le proprie risorse nel sistema organizzativo in cui opera.

Il dizionario delle competenze è l'insieme delle conoscenze, abilità tecniche e capacità comportamentali che sono alla base dei diversi set di competenze attese per i singoli profili /ruoli professionali presenti in un'organizzazione. Ciascuna competenza è corredata da una batteria di indicatori il cui scopo non è prescrittivo, bensì orientativo. La funzione di orientamento svolta dagli indicatori è essenzialmente semantica, nel senso che il loro scopo è di chiarire, con la maggiore precisione possibile, cosa significhi questa o quella competenza nei diversi gradi di intensità, garantendo al valutato la comprensione e, conseguentemente, l'adeguamento dei comportamenti e delle competenze alle mutevoli condizioni organizzative e gestionali interne alle amministrazioni

Nel perseguire tale finalità, gli indicatori comportamentali non mirano a ingabbiare il giudizio, ma a favorirne una formulazione ben strutturata. I singoli enunciati degli indicatori stessi sono intesi come proposizioni "atomiche" (nel senso di enunciati minimi non ulteriormente scomponibili) con le quali giungere, motivatamente, alla sintesi di "molecole valutative" che meglio esprimano la natura del caso specifico.

Tali competenze, saranno scelte dall'amministrazione secondo le proprie specificità organizzative secondo il seguente, annualmente aggiornabile, dizionario delle competenze:

Pianificazione, organizzazione e controllo:

- ✓ saper definire e ridefinire costantemente l'ottimale piano delle azioni in relazione alle risorse disponibili e agli obiettivi di risultato oltre che alle condizioni di variabilità del contesto;
- ✓ capacità di organizzare efficacemente le proprie attività, con precisione, nel rispetto delle esigenze e delle priorità, fronteggiando anche situazioni impreviste;

Relazione e integrazione:

- ✓ comunicazione e capacità relazionale con i colleghi
- ✓ capacità di visione interfunzionale al fine di potenziare i processi di programmazione, realizzazione e rendicontazione;
- ✓ partecipazione alla vita organizzativa;
- ✓ integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati;
- ✓ capacità di lavorare in gruppo;

- ✓ capacità negoziale e gestione dei conflitti;
- ✓ qualità delle relazioni interpersonali con colleghi e collaboratori;
- ✓ qualità delle relazioni con utenti dei servizi ed altri interlocutori abituali);
- ✓ collaborazione ed integrazione nei processi di servizio;

Innovatività:

- ✓ iniziativa e propositività;
- ✓ capacità di risolvere i problemi;
- ✓ autonomia;
- ✓ capacità di cogliere le opportunità delle innovazioni tecnologiche;
- ✓ capacità di definire regole e modalità operative nuove;
- ✓ introduzione di strumenti gestionali innovativi;

Gestione risorse economiche

- ✓ capacità di standardizzare le procedure, finalizzandole al recupero dell'efficienza;
- ✓ rispetto dei vincoli finanziari;
- ✓ capacità di orientare e controllare l'efficienza e l'economicità dei servizi affidati a soggetti esterni all'organizzazione;

Orientamento alla qualità dei servizi

- ✓ rispetto dei termini dei procedimenti
- ✓ presidio delle attività: comprensione e rimozione delle cause degli scostamenti dagli standard di servizio rispettando i criteri quali – quantitativi;
- ✓ capacità di programmare e definire adeguati standard rispetto ai servizi erogati;
- ✓ capacità di organizzare e gestire i processi di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi controllandone l'andamento;
- ✓ gestione efficace del tempo di lavoro rispetto agli obiettivi e supervisione della gestione del tempo di lavoro dei propri collaboratori;
- ✓ capacità di limitare il contenzioso;
- ✓ capacità di orientare e controllare la qualità dei servizi affidati a soggetti esterni all'organizzazione;

Gestione risorse umane

- ✓ capacità di informare, comunicare e coinvolgere il personale sugli obiettivi dell'unità organizzativa
- ✓ capacità di assegnare responsabilità e obiettivi secondo le competenze e la maturità professionale del personale;
- ✓ capacità di definire programmi e flussi di lavoro controllandone l'andamento;
- ✓ delega e capacità di favorire l'autonomia e la responsabilizzazione dei collaboratori;
- ✓ prevenzione e risoluzione di eventuali conflitti fra i collaboratori;
- ✓ attivazione di azioni formative e di crescita professionale per lo sviluppo del personale;
- ✓ efficiente ed efficace utilizzo degli istituti e degli strumenti di gestione contrattuali;
- ✓ controllo e contrasto dell'assenteismo;

- ✓ capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata anche tramite una significativa differenziazione dei giudizi;

Capacità di interpretazione dei bisogni e programmazione dei servizi

- ✓ capacità di analizzare il territorio, i fenomeni, lo scenario di riferimento e il contesto in cui la posizione opera rispetto alle funzioni assegnate;
- ✓ capacità di ripartire le risorse in funzione dei compiti assegnati al personale;
- ✓ orientamento ai bisogni dell'utenza e all'interazione con i soggetti del territorio o che influenzano i fenomeni interessanti la comunità;
- ✓ livello delle conoscenze rispetto alla posizione ricoperta;
- ✓ sensibilità nell'attivazione di azioni e sistemi di benchmarking;

Integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati, con i colleghi su obiettivi comuni

- ✓ Capacità di creare occasioni di scambio e mantenere rapporti attivi e costruttivi con i colleghi e con gli amministratori;
- ✓ Capacità di prevenire ed individuare i momenti di difficoltà e fornire contributi concreti per il loro superamento;
- ✓ Capacità di comprendere le divergenze e prevenire gli effetti di conflitto;
- ✓ Efficacia dell'assistenza agli organi di governo;
- ✓ Disponibilità ad adattare il tempo di lavoro agli obiettivi gestionali concordati e ad accogliere ulteriori esigenze dell'ente Attenzione alle necessità delle altre aree se (formalmente e informalmente) coinvolte in processi lavorativi trasversali rispetto alla propria;
- ✓ Predisposizione di dati e procedure all'interno della propria struttura in pre-visione di una loro ricaduta su altre aree;

Analisi e soluzione dei problemi

- ✓ Capacità di individuare le caratteristiche (variabili o costanti) dei problemi;
- ✓ Capacità di individuare (anche in modo creativo) ipotesi di soluzione rispetto alle cause;
- ✓ Capacità di definire le azioni da adottare;
- ✓ Capacità di reperire le risorse umane, strumentali e finanziarie;
- ✓ Capacità di verificare l'efficacia della soluzione trovata;
- ✓ Capacità nell'identificazione ed eliminazione delle anomalie e dei ritardi;
- ✓ Capacità e tempestività nelle Risposte;

Capacità Negoziale

- ✓ Capacità di concepire il conflitto come risorsa potenziale;
- ✓ Capacità di tenere conto dei diversi interessi in gioco;
- ✓ Capacità di elaborare e proporre mediazioni che tengano conto di tutti gli interessi in gioco;

Realizzazione

- ✓ Capacità di raggiungere gli obiettivi predisponendo i processi di lavoro e controllandone l'andamento;
- ✓ Capacità di rispettare e far rispettare le scadenze concordate;

- ✓ Capacità di realizzare gli obiettivi rispettando i criteri quali-quantitativi;

Presidio delle Attività

- ✓ Capacità di stabilire tempi e modi di verifica dei risultati delle attività assegnate
- ✓ Capacità di verificare i risultati
- ✓ Capacità di comprendere le cause dello scostamento rispetto all'obiettivo
- ✓ Capacità di apportare eventuali correttivi
- ✓ Capacità di fornire feed-back sui risultati

Comunicazione

- ✓ Capacità di adottare una modalità di ascolto attivo
- ✓ Capacità di scegliere e predisporre codici e canali comunicativi coerenti con il contenuto e con gli interlocutori
- ✓ Capacità di essere chiari, concisi, completi
- ✓ Capacità di adattare il linguaggio agli interlocutori
- ✓ Capacità di prevedere e comprendere il punto di vista dei diversi interlocutori
- ✓ Capacità di attivare azioni di verifica della comprensione dei messaggi
- ✓ Capacità di predisporre strategie e azioni di comunicazione istituzionale e di pubblicizzazione dei servizi

Autonomia e Sviluppo

- ✓ Capacità di produrre idee e progetti di sviluppo dei servizi della propria unità organizzativa
- ✓ Capacità di anticipare ed attuare cambiamenti organizzativi che comportino modificazioni e modernizzazioni con ricadute sull'operatività, sui procedimenti, sulle relazioni
- ✓ Capacità di sviluppare e controllare i flussi informativi circa i cambiamenti attuati
- ✓ Capacità nell'identificazione e proposizione di obiettivi e progetti strategici
- ✓ Capacità di pianificare il proprio lavoro al fine di garantire un corretto funzionamento dell'ente anche durante i periodi di sua assenza

Gestione Risorse Umane

- ✓ Capacità di informare, comunicare e coinvolgere le risorse umane nel raggiungimento degli obiettivi individuali e di gruppo Capacità di motivare, coinvolgere, far crescere professionalmente il personale affidato stimolando un clima organizzativo favorevole alla produttività
- ✓ Capacità assegnare ruoli, responsabilità ed obiettivi secondo la competenza e la maturità professionale del personale
- ✓ Capacità di definire programmi e flussi di lavoro, controllandone l'andamento
- ✓ Capacità di valorizzare i propri collaboratori
- ✓ Gestire le riunioni di lavoro finalizzandole all'obiettivo, alla crescita personale ed all'autonomia decisionale del personale Capacità di prevenire e mediare rispetto ad eventuali conflitti fra il personale
- ✓ Capacità di predisporre piani di carriera ed azioni formative per lo sviluppo del personale
- ✓ Capacità di valutare i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi assegnati e concordare i necessari correttivi

- ✓ Capacità di coordinare e di gestire con efficacia le riunioni di gruppo finalizzandole alla condivisione, alla crescita professionale ed alla autonomia decisionale e operativa dei collaboratori nell'ambito del loro ruolo
- ✓ Capacità di distribuire equamente i compiti e i carichi di lavoro fra i collaboratori
- ✓ Capacità di valutare in modo equo ed efficace le prestazioni dei propri collaboratori
- ✓ Capacità di differenziare in maniera significativa le valutazioni dei collaboratori;
- ✓ Capacità di individuare percorsi di sviluppo dei collaboratori ad alto potenziale

Rapporti con l'utenza

- ✓ Capacità di ascolto dei destinatari e di sviluppare orientamenti all'utente
- ✓ Capacità di gestire i rapporti, anche contrattuali, con interlocutori esterni
- ✓ Organizzazione e gestione dell'orario di servizio in relazione alle esigenze dell'utenza
- ✓ Gestione del feedback (risposte) verso gli utenti esterni rispetto alla presa in carico delle loro richieste
- ✓ Gestione delle richieste esterne in modo diretto o indiretto tramite il coordinamento dei propri collaboratori
- ✓ Disponibilità ad incontrare l'utenza esterna, prendendone in carico le richieste coerenti col ruolo e la funzione ricoperti e instaurando relazioni corrette e positive
- ✓ Disponibilità ad organizzare le informazioni circa il servizio erogato dalla propria struttura per orientare l'utenza esterna (es. segnaletica interna, volantini illustrativi, esposizione di orari di ricevimento)
- ✓ Disponibilità ad organizzare in modo comprensibile e fruibile le informazioni richieste o spontaneamente erogate
- ✓ Capacità di riconoscere ed attivarsi in modo coerente e tempestivo per la soddisfazione del bisogno espresso dall'utenza, curando anche le fasi del feedback

Gestione del tempo Lavoro

- ✓ Gestione efficace del tempo di lavoro rispetto agli obiettivi ricevuti
- ✓ Supervisione dei propri collaboratori rispetto alla gestione del loro tempo di lavoro

Utilizzo della dotazione Tecnologica

- ✓ Individuare e reperire la strumentazione tecnologica necessaria agli obiettivi e ai processi di lavoro dell'organizzazione. Predisporre la manutenzione e l'aggiornamento della strumentazione in relazione a mutamenti intervenuti su obiettivi e processi di lavoro
- ✓ Autonomia nel utilizzo diretto della strumentazione tecnologica

A ciascun comportamento professionale sono associati cinque livelli di valutazione (*inadeguato, insoddisfacente, migliorabile, buono, eccellente*) e per ciascun livello sono definiti i corrispondenti descrittori, che esprimono le caratteristiche che il valutato deve possedere per raggiungere un determinato livello di valutazione:

- a) se il valutato è descritto dal livello "*inadeguato*", ottiene un punteggio pari a 0;
- b) se il valutato è descritto dal livello "*insoddisfacente*", può ottenere un punteggio fino ad un massimo di 25 e un minimo di 11;

- c) se il valutato è descritto dal livello “*migliorabile*”, può ottenere un punteggio fino ad un massimo di 50 e un minimo di 26;
- d) se il valutato è descritto dal livello “*buono*”, può ottenere un punteggio fino ad un massimo di 75 e un minimo di 51;
- e) se il valutato è descritto dal livello “*eccellente*”, può ottenere un punteggio fino ad un massimo di 100 e un minimo di 76;

A ciascun livello corrisponde un “descrittore” comportamentale che evidenzia le caratteristiche del Responsabile in relazione al comportamento osservato. Ad es:

- ✓ Analisi e soluzione dei problemi:
 - a) *Livello inadeguato*: il Responsabile ha mostrato una pressoché generalizzata incapacità nell’analisi e nella risoluzione delle problematiche che vengono poste alla sua unità, senza essere in grado di identificare la soluzione più adeguata e di anticipare le implicazioni della soluzione adottata;
 - b) *Livello insoddisfacente*: Il Responsabile ha dimostrato spesso una insoddisfacente capacità di risolvere i problemi che vengono posti alla sua unità, non sempre appare in grado di identificare la soluzione più adeguata e di anticipare le implicazioni della soluzione adottata;
 - c) *Livello migliorabile*: Il Responsabile ha dimostrato una discreta capacità di risolvere i problemi che vengono posti alla sua, talvolta le soluzioni individuate non appaiono completamente adeguate e/o tempestive ;
 - d) *Livello buono*: Il Responsabile è in grado di identificare la soluzione più adeguata ai problemi che vengono posti alla sua unità e di adottare gli interventi interni alla struttura necessari per assicurare il pieno funzionamento della soluzione prescelta;
 - e) *Livello eccellente*: Il Responsabile è in grado di identificare in modo autonomo ed in anticipo i problemi di interesse della propria unità organizzativa, di individuare la soluzione più adeguata per tali problemi e di suggerire e mettere in atto gli interventi (riorganizzazione delle attività, proposta di innovazioni normative) necessari per adottare tale soluzione.

Il peso complessivo dei Comportamenti è pari a 100 e concorre alla valutazione finale nella misura pari al 50% del punteggio attribuibile alla performance individuale;

Art. 11

La Scheda di valutazione delle performance

La scheda di valutazione delle performance organizzativa nonché quella individuale, compresa quella relativa ai comportamenti professionali, è articolata secondo una logica “a campi”.

La prima parte è identificativa dell’unità organizzativa a cui si riferisce⁷ e del suo titolare.

Il primo blocco riguarda la valutazione degli obiettivi specifici di performance individuale. Nell’apposito campo viene inserito l’ambito afferente all’obiettivo di performance individuale (ad es. Manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale (opere in terra, opere d’arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in

⁷ Ad es. unità organizzativa tecnica

bitume). Nel campo successivo viene inserito l'obiettivo di performance (ad es. Ridurre il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale dagli attuali 7 gg a 2 gg dal momento della segnalazione).

Il secondo blocco riguarda la valutazione dei comportamenti professionali. Nell'apposito campo viene inserito il comportamento professionale oggetto di valutazione (ad es. affidabilità) a cui corrispondono uno o più descrittori (ad es. rispetto degli impegni presi).

Il terzo blocco riguarda la valutazione del contributo dato alla performance organizzativa. Nell'apposito campo viene inserito l'ambito di performance organizzativa oggetto di valutazione (ad es. grado di soddisfazione dei cittadini) a cui corrispondono uno o più descrittori (ad es. qualità percepita del servizio).

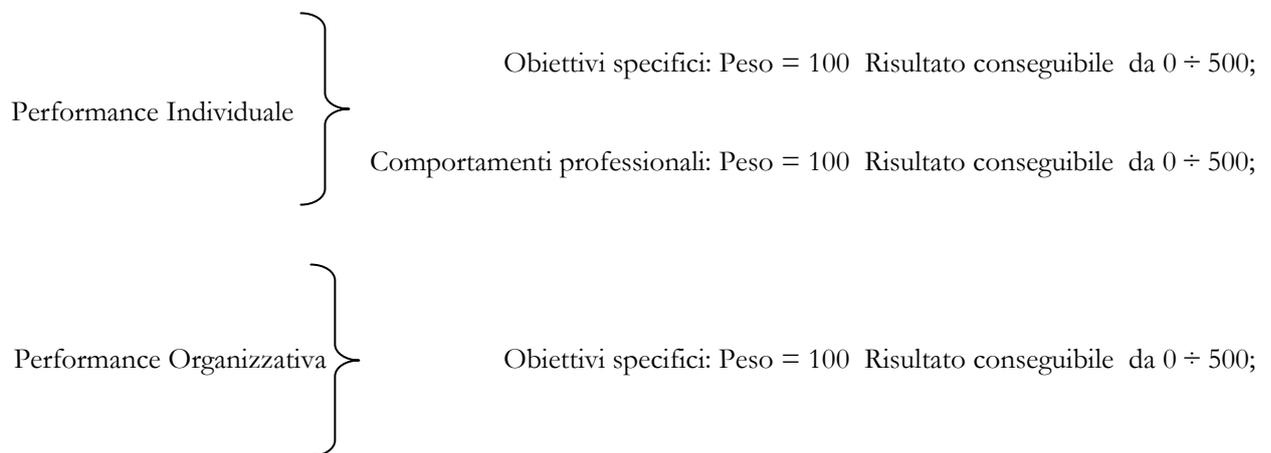
A ciascun blocco viene associato un peso la cui determinazione è a cura del Dirigente in relazione all'importanza che i diversi obiettivi in questione rivestono per l'unità organizzativa di riferimento.

Il totale delle voci afferenti ai compiti ed obiettivi di performance oggetto di valutazione presenti in scheda deve consentire di esprimere un "peso" complessivo pari a 100, in funzione della rilevanza ed impegno, opportunamente comparati, che ognuna di esse potenzialmente riveste.

Il totale delle voci afferenti le qualità/capacità/competenze oggetto di valutazione (comportamenti professionali) presenti in scheda deve consentire di esprimere, al pari degli obiettivi di performance, un "peso" complessivo massimo pari a 100, in funzione della rilevanza che ognuna di esse potenzialmente riveste.

Per ciascuna voce della scheda, il "punteggio" (esprimibile fino alla seconda cifra decimale) è dato quindi dal prodotto "peso" per il "coefficiente di valutazione". Il "risultato totale" è dato invece dalla media dei punteggi conseguiti sulla performance individuale e sui comportamenti professionali, mentre il punteggio conseguito sulla performance organizzativa costituisce variabile a se stante.

Pertanto e in sintesi il peso degli obiettivi è come appresso indicato:



Provincia di								
Unità Organizzativa: Tecnica								
SERVIZIO:						ANNO	2011	
Responsabile:					categoria	posizione economica		
Valutazione del risultato ottenuto								
				1	2	3	4	5
Attività	Fasi /sub Obiettivi assegnati al Dipendente	Peso attribuito al compito =100	% Risultato	Non avviato	Avviato	Perseguito	Raggiunto	Pienamente Raggiunto
Manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale(opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume)	Ridurre il tempo medio di intervento e ripristino del manto stradale a seguito di segnalazione dagli attuali 7 gg. a 2 gg.	100	60				X	
Totale Peso Obiettivi =100		Pesatura Adeguata			0	0	60	0
Comportamenti professionali	Descrittore	Peso attribuito al Comportamento=100	% Attribuito	Comportamento Inadeguato	Comportamento Insoddisfacente	Comportamento Migliorabile	Comportamento Buono	Comportamento Eccellente
Affidabilità	Rispetto delle scadenze e degli impegni presi	25	20		X			
	Capacità di regolare le azioni proprie soddisfacendo pienamente gli accordi definiti con i ruoli con cui si è in relazione, senza essere sollecitati	25	70				X	
Collaborazione e cooperazione	Capacità di saper partecipare attivamente alle varie attività lavorative in cui si è coinvolti, assumendo comportamenti finalizzati a svolgere in modo efficace ed efficiente le proprie funzioni e agevolando i processi comunicativi e informativi, in ragion	30	60				X	
Flessibilità e tensione al risultato	Capacità di adattarsi tempestivamente alle nuove situazioni senza opposizioni preconette, interagire e collaborare con persone e gruppi con punti di vista diversi	20	78					X
Totale Peso Comportamenti Organizzativi =100		Pesatura Adeguata			5	0	35,5	15,6
Performance Organizzativa:	Descrittore	Peso attribuito	% di Contributo	Irrelevante	Scarso	Migliorabile	Buono	Ottimo
Grado di soddisfazione dei cittadini	Qualità del servizio	100	79					X
Totale Peso Comportamenti Organizzativi =100		Pesatura Adeguata			0	0	0	62,41
Esito Obiettivi		60		Percentuale		60,00		
Esito Valutazione Comportamenti		56,1		Percentuale		56,10		
Performance Organizzativa:		62,41		Percentuale		62,41		
						Esito Valutazione 60 %		

Art. 12

Monitoraggio della performance e verifica intermedia.

Entro il 30 Giugno il Dirigente, sulla base anche delle informazioni emergenti dai sistemi di controllo attivi nell'Ente e dai dati afferenti agli indicatori di performance, elabora le valutazioni individuali intermedie.

In sede di misurazione e valutazione intermedia può essere concordata la variazione degli indicatori e/o del valore di performance atteso, delle fonti dei dati e/o delle metodologie di stima.

La valutazione intermedia si esprime con un giudizio numerico. Il Dirigente indica per iscritto, se del caso, gli elementi di criticità rilevati anche sulla base di informazioni acquisite attraverso gli altri strumenti di controllo attivati nell'Ente.

Gli esiti delle valutazioni intermedie sono comunicati in forma scritta, organizzando, se opportuno, colloqui di gruppo o individuali.

Art. 13

Verifica finale della performance

Ciascun Dirigente entro il mese di Gennaio di ciascun anno provvede ad effettuare la valutazione dei titolari di Posizione Organizzativa, dei titolari di Alta Professionalità loro assegnato secondo le procedure previste nel presente sistema di misurazione e valutazione delle performance. Entro la predetta data il Dirigente :

- a) compila la scheda di valutazione in merito ai risultati raggiunti⁸, attribuendo per ciascun obiettivo un coefficiente di raggiungimento di risultato, mediante il ricorso ad una scala di valori, compresa tra 0 e 5;
- b) compila la scheda di valutazione in merito ai comportamenti professionali, attribuendo per ciascun comportamento un coefficiente di adeguatezza, mediante il ricorso ad una scala di valori, compresa tra 0 e 5;

L'aver riportato sanzioni disciplinari e/o comportamenti organizzativi riconducibili alla responsabilità del valutando che concorrano a determinare il mancato rispetto delle scadenze temporali indicate dalla presente procedura di valutazione, sono comunque motivo d'impossibilità di attribuzione del massimo punteggio. Per ciascun obiettivo, il "punteggio" (esprimibile fino alla seconda cifra decimale) è dato dal prodotto "peso" per il "coefficiente di risultato". Il "punteggio totale" è dato invece dalla media dei punteggi conseguiti sulla performance individuale e sui comportamenti professionali. Mentre il punteggio conseguito sulla performance organizzativa costituisce variabile a se stante.

Art. 14

Modalità di comunicazione dei risultati ai valutati

⁸ Valutazione obiettivi specifici di performance individuale; valutazione contributo dato alla performance organizzativa

L'esito della valutazione verrà comunicata tramite un colloquio. Il colloquio di valutazione è un momento di confronto e di scambio per analizzare i risultati conseguiti, identificare gli interventi atti a migliorare la gestione delle aree di responsabilità del valutato, fornire al valutato un feedback (informazioni) sul suo operato e sulle sue aree di forze e debolezza, verificare le attese professionali e definire un piano di sviluppo.

Nel colloquio di valutazione l'oggetto del giudizio non è la persona, ma la prestazione mediante la discussione di fatti, dati e informazioni tesi ad analizzare problemi e le loro cause e definire possibilità di intervento.

Art. 15

Conciliazione e contenziosi sull'applicazione del sistema di misurazione e valutazione della performance

Fermi restando gli istituti di tutela previsti dalla legge e di natura giurisdizionale, in conformità alla previsione normativa di cui all' art. 7, 3° comma, D. Lgs. 150/2009, il presente sistema di misurazione e valutazione della performance prevede le seguenti procedure conciliative, volte a verificare la possibilità di addivenire preventivamente ad un componimento, interno all' amministrazione, di situazioni di conflitto, suscettibili di possibile contenzioso anche in sede giurisdizionale, discendenti dalla non condivisione delle valutazioni operate.

Entro 5 giorni dalla notifica della scheda di valutazione, in caso di risultato complessivo non condiviso, il titolare di posizione organizzativa o di alta professionalità può produrre articolata relazione controdeduttiva, sulla quale, entro i 10 gg. successivi, il Dirigente:

- a) in costanza di medesime conclusioni sul punteggio attribuito, esprimerà il proprio parere di conferma;
- b) diversamente potrà procedere alla conseguente revisione della valutazione operata e a notificarla all' interessato;

Nel caso in cui si verifichi l'ipotesi a) di cui al presente articolo, entro tre giorni dalla comunicazione dell'esito di conferma della valutazione, può essere richiesto, a cura del titolare, attraverso atto scritto e motivato l'intervento, dell'organo di Valutazione previsto per la Dirigenza. La procedura di conciliazione deve essere definita possibilmente entro 7 giorni dalla richiesta. La procedura di conciliazione si chiude con la formazione di un verbale riportante i contenuti dell'accordo raggiunto tra l'organo di valutazione, il Dirigente e il titolare di posizione, ovvero con la constatazione del mancato accordo.

Art. 16

I piani di miglioramento individuale

A seguito dell'esito delle valutazioni, il Dirigente provvede, se del caso, alla definizione di un piano di miglioramento delle performance del titolare di posizione.

Art. 17

Il Sistema Premiante collegato alla performance individuale e ai comportamenti professionali

La performance individuale definisce il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un singolo individuo apporta attraverso la propria azione al raggiungimento degli obiettivi dell'unità organizzativa cui è assegnato.

Il salario accessorio collegato alla performance individuale è pari al **80 %** dell'intero budget collegato alla misurazione e valutazione delle performance. Il sistema prevede quattro fasce di merito.

L'appartenenza ad una fascia è determinata dal Dirigente. L'assegnazione ad una fascia è determinata dalla media dei risultati complessivi raggiunti in termini di obiettivi di specifici e di comportamenti professionali agiti. A ciascuna delle quattro fasce è attribuito una quota del predetto budget nelle misure come appresso indicate:

- A – In questa fascia si colloca il titolare di P.O. o di Alta Professionalità che ha raggiunto un risultato tra **90 % ÷ 100 %**. A questa fascia è attribuito il **100 %** del budget di retribuzione di risultato, collegato alla performance individuale, assegnato al Dirigente.
- B – In questa fascia si colloca il titolare di P.O. o di Alta Professionalità che ha raggiunto un risultato tra **85 % ÷ <90 %**. A questa fascia è attribuito il **90 %** del budget di retribuzione di risultato, collegato alla performance individuale, assegnato al Dirigente.
- C – In questa fascia si colloca il titolare di P.O. o di Alta Professionalità che ha raggiunto un risultato tra **60 % ÷ < 85 %**. A questa fascia è attribuita in premio l'esatta percentuale del risultato raggiunto.
- D – In questa fascia si collocano i titolari di P.O. o di Alta Professionalità che hanno raggiunto un risultato **< 60 %**. A questa fascia non viene attribuita alcuna quota del budget di retribuzione di risultato collegato alla performance individuale assegnato al Dirigente e pertanto per poter accedere al premio è necessario aver raggiunto almeno una valutazione maggiore del **60 %** del punteggio attribuibile.

Art. 18

Il Sistema Premiante collegato alla performance organizzativa

La performance organizzativa definisce la capacità di un'organizzazione di raggiungere le finalità, gli obiettivi e, in ultima istanza, la capacità di soddisfare i bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

Il salario accessorio collegato alla performance organizzativa è pari al **20 %** dell'intero budget individuale collegato alla misurazione e valutazione delle performance. La distribuzione del budget di cui trattasi è ripartito nel modo come appresso indicato:

- graduatoria complessiva della performance organizzativa rilevata servizio per servizio;
- inserzione nella graduatoria di merito.

Il sistema anche in questo caso prevede quattro fasce di merito. A ciascuna fascia è attribuito una quota del predetto budget nelle misure come appresso indicate:

- I – In questa fascia si colloca il titolare di P.O. o di Alta Professionalità che ha raggiunto un risultato tra **90 % ÷ 100 %**. A questa fascia è attribuito il **100 %** del budget di retribuzione di risultato collegato alla performance organizzativa.
- II – In questa fascia si colloca il titolare di P.O. o di Alta Professionalità che ha raggiunto un risultato tra **85 % ÷ <90 %**. A questa fascia è attribuito il **90 %** del budget di retribuzione di risultato collegato alla performance organizzativa.
- III – In questa fascia si colloca il titolare di P.O. o di Alta Professionalità che ha raggiunto un risultato tra **60 % ÷ < 85 %**. A questa fascia è attribuito, in premio, l'esatta percentuale del budget di retribuzione di risultato collegato alla performance organizzativa .
- IV – In questa fascia si colloca il titolare di P.O. o di Alta Professionalità che ha raggiunto un risultato **< 60 %**. A questa fascia non viene attribuito alcuna quota del budget di salario accessorio collegato alla performance organizzativa e pertanto per poter accedere al premio è necessario aver raggiunto almeno una valutazione maggiore del **60%** del punteggio attribuibile.

Art. 19 Revisione della Metodologia

L'adozione del sistema prevede che nella fase di avvio lo stesso sia presentato, a cura dei Dirigenti, ai titolari di P.O. ovvero di Alta Professionalità . I Dirigenti avranno cura di censire, se presenti, le criticità e le maggiori carenze riscontrate nel processo di valutazione con particolare riferimento ai contenuti del Sistema che necessitano di integrazioni e/o modifiche prima della prima verifica finale. Alla luce delle criticità eventualmente riscontrate nel sistema e nel processo, lo stesso Sistema verrà adeguato al fine di garantire un graduale e costante miglioramento del sistema di valutazione.

Art. 20

Collegamento con gli altri processi di gestione delle risorse umane

I risultati di cui al presente sistema di misurazione e valutazione, oltre che ai fini economici, saranno tenuti in conto anche ai fini di altri processi di gestione delle risorse umane, ivi compresa la possibilità di attivare piani di miglioramento individuali (sotto il profilo della formazione/aggiornamento professionale, del reclutamento concorsuale e dei sentieri di carriera) nei termini indicati da apposita regolamentazione da emanarsi a cura dell' Amministrazione, ovvero in assenza del predetto regolamento, dal Contratto Decentrato Integrativo Aziendale.