

COMUNE DI BIBBIENA
(Provincia di Arezzo)

**SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE
DELLE PERFORMANCE**

(Approvato con deliberazione della Giunta comunale n.... del.....)

INDICE

- Art. 1 – Finalità e principi
 - Art. 2 – La definizione della performance
 - Art. 3 – Il ciclo di gestione della performance
 - Art. 4 – Le singole fasi del ciclo di gestione della performance
 - Art. 5 – Oggetto della valutazione
 - Art. 6 – Soggetti della valutazione
 - Art. 7 – Performance organizzativa di Ente
 - Art. 8 – Performance organizzativa di struttura
 - Art. 9 – Performance individuale
 - Art. 10 – Metodologia della misurazione e della valutazione
 - Art. 11 – Misurazione della performance individuale del Segretario Generale
 - Art. 12 – Misurazione della performance individuale dei responsabili di posizione organizzativa
 - Art. 13 – Misurazione della performance individuale dei dipendenti
 - Art. 14 – Contraddittorio
 - Art. 15 - Conversione della valutazione in trattamento economico accessorio (responsabili)
 - Art. 16- Conversione della valutazione in trattamento economico accessorio (dipendenti)
-
- Allegato A) – Scheda di valutazione della performance organizzativa di ente
 - Allegato B) – Scheda di valutazione della performance organizzativa di struttura
 - Allegato C) - Scheda di valutazione della performance del Segretario Generale
 - Allegato D) – Scheda di valutazione della performance individuale dei responsabili di posizione organizzativa
 - Allegato E) – Scheda di valutazione della performance individuale dei dipendenti

ART. 1 – FINALITA' E PRINCIPI

1. La misurazione e la valutazione delle performance individuali ed organizzative sono finalizzate a garantire il miglioramento degli standard di qualità dei servizi erogati e delle attività svolte, la valorizzazione delle professionalità ed il contenimento e la razionalizzazione della spesa. La erogazione delle indennità legate alla performance è uno strumento finalizzato al raggiungimento di tali fini.
2. Il rispetto delle disposizioni in materia di misurazione, valutazione e trasparenza della performance è condizione necessaria per l'erogazione di premi e delle componenti del trattamento retributivo legati alla performance e rileva ai fini del riconoscimento delle progressioni economiche, dell'attribuzione di incarichi di responsabilità al personale, del conferimento degli incarichi di posizione organizzativa, nonché ai fini della responsabilità disciplinare ai sensi dell'art. 55 quater comma 1 lett. F-quinquies D. Lgs. 165/2001 ss.mm.ii.
3. Nella valutazione si tiene adeguatamente conto dei giudizi espressi dai cittadini e dagli utenti sulla qualità dei servizi erogati da parte dell'ente.
4. Il sistema di misurazione e valutazione prevede la valutazione della performance organizzativa e di quella individuale.

ART. 2 - LA DEFINIZIONE DI PERFORMANCE

1. La performance è il contributo che un soggetto (singolo individuo, unità organizzativa, organizzazione nel suo complesso), attraverso la propria azione, apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi ed alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.

ART. 3 - IL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

1. Il ciclo di gestione della performance organizzativa e di quella individuale, caratterizzato dalle fasi di programmazione, misurazione, valutazione e premialità, è coerente con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio, ed è integrato con gli altri sistemi di pianificazione e controllo gestionali.

ART. 4 - LE SINGOLE FASI DEL CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE

1. Il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:
 - a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato, dei rispettivi indicatori e del personale coinvolto;
 - b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
 - c) monitoraggio in corso di esercizio (al 30/04 e al 31/08) ed eventuale attivazione di interventi correttivi;

- d) misurazione e valutazione della performance di ente, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, al vertice dell'Amministrazione, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

ART. 5 - OGGETTO DELLA VALUTAZIONE

1. Il sistema di misurazione e valutazione della performance (d'ora in poi "Sistema") ha per oggetto:
 - a) la valutazione della performance con riferimento all'Ente nel suo complesso ("performance organizzativa di ente");
 - b) la valutazione della performance con riferimento alle strutture dell'Ente ("performance organizzativa di struttura");
 - c) la valutazione della performance dei singoli dipendenti (Segretario generale, posizioni organizzative e personale dipendente) ("performance individuale").
2. Il sistema di valutazione si basa su meccanismi e strumenti di monitoraggio che tengano conto dei risultati del controllo di gestione, delle capacità manageriali e della convergenza dei comportamenti e degli atteggiamenti ai confronti dei principi e ai criteri organizzativi risultanti dal presente regolamento.
3. Il procedimento di valutazione è ispirato ai principi della diretta conoscenza del valutato da parte del valutatore e della partecipazione del valutato al procedimento.
4. Il sistema di misurazione e valutazione della performance viene pubblicato nell'apposita sezione dell'Amministrazione trasparente del sito internet istituzionale.

ART. 6 - SOGGETTI DELLA VALUTAZIONE

1. La valutazione della performance è affidata:
 - a) al Nucleo di Valutazione in relazione alla performance organizzativa di ente, alla performance di struttura, nonché la proposta di valutazione annuale dei responsabili di posizione organizzativa e del personale di categoria D, con il supporto del Sindaco e del Segretario generale;
 - b) al Nucleo di Valutazione cui compete la valutazione annuale del Segretario generale con il supporto del Sindaco;
 - c) ai titolari di posizione organizzativa, cui compete la valutazione del personale assegnato alla propria area di categoria B e C;
 - d) al Sindaco ed alla Giunta comunale, cui compete l'approvazione della proposta di valutazione dei titolari di posizione organizzativa, formulate dall'OIV.

ART. 7 - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI ENTE

1. La misurazione e valutazione della performance viene effettuata attraverso indicatori relativi allo stato di salute dell'Ente.
2. Gli indicatori sono relativi allo stato di salute finanziaria, organizzativa e allo stato delle relazioni, come da scheda allegata sub A) al presente atto.

ART. 8 - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI STRUTTURA

1. La performance organizzativa di struttura viene misurata attraverso il raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture apicali dell'Ente, che devono essere contenuti ed individuati nel piano della performance.
2. Gli obiettivi devono essere specifici, misurabili in termini concreti e chiari e riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno, e sono assegnati attraverso un processo di negoziazione e condivisione che prevede la partecipazione diretta dei responsabili.
3. Essi devono indicare:
 - a) il responsabile;
 - b) le azioni concrete che si svolgeranno;
 - c) la tempistica di riferimento;
 - d) gli indicatori di risultato;
 - e) il peso dell'obiettivo;
 - f) le eventuali strutture coinvolte in collaborazione.

ART. 9 - PERFORMANCE INDIVIDUALE

1. La performance individuale misura il contributo fornito da ciascun dipendente, in termini di risultato e di comportamenti messi in atto, al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione e si esplica nella valutazione delle competenze e dei comportamenti organizzativi posti in essere.

ART. 10 - METODOLOGIA DELLA MISURAZIONE E DELLA VALUTAZIONE

1. I punteggi massimi per la valutazione del Segretario Generale e dei Responsabili di Servizio sono attribuiti con riferimento alla tabella sottostante.

Performance organizzativa di Ente	Punti 10
Performance organizzativa di struttura	Punti 40
Performance individuale	Punti 50

2. Il punteggio attribuito alla valutazione organizzativa di struttura potrà essere il seguente:

- Obiettivo raggiunto
Quando l'obiettivo viene raggiunto nel rispetto di tutti i parametri indicati a preventivo, la percentuale attribuita allo stesso sarà pari al 100%.
- Obiettivo raggiunto senza rispetto della tempistica e/o senza corrispondenza tra valori degli indicatori a preventivo e a consuntivo
Quando l'obiettivo viene raggiunto, ma non viene rispettata la tempistica o, in alternativa, non c'è corrispondenza tra i valori degli indicatori a preventivo e a consuntivo, la percentuale attribuita all'obiettivo sarà pari al 90%. Nel caso in cui non venga rispettata la tempistica ed inoltre non ci sia corrispondenza tra valori degli indicatori a preventivo e a consuntivo, la percentuale attribuita all'obiettivo sarà pari all'80%.
- Obiettivo parzialmente raggiunto
Se l'obiettivo è stato raggiunto solamente in parte, ad esempio non è stato portato a conclusione oppure ha richiesto, per la sua realizzazione, un ulteriore impiego di mezzi e persone rispetto a quanto preventivato, la percentuale attribuita allo stesso sarà pari al 55%.
- Obiettivo non raggiunto
Nel caso in cui l'obiettivo non sia stato raggiunto neppure in parte la percentuale attribuita sarà pari allo 0%.
- Obiettivo non valutabile
Si ha quando, per cause indipendenti dalla volontà degli attuatori, l'obiettivo non può essere conseguito. In questo caso l'obiettivo non viene valutato e il relativo punteggio viene proporzionalmente suddiviso tra gli altri obiettivi.

3. La valutazione degli obiettivi di ente incide sulla valutazione del Segretario Generale, dei Responsabili di Servizio e dei dipendenti.

ART. 11 - MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL SEGRETARIO GENERALE

1. La misurazione della performance individuale del Segretario Generale è correlata al conseguimento degli obiettivi assegnati e tiene conto del complesso degli eventuali incarichi aggiuntivi conferiti.
2. La valutazione attiene, in parte, ai comportamenti organizzativi posti in essere per espletare le funzioni proprie e i compiti attribuiti dalla legge al Segretario Generale e, nello specifico (punti 50):

Comportamento da valutare	Punteggio da 0-10
Collaborazione ed assistenza giuridico amministrativa – art. 97, comma 2 TUEL. Partecipazione attiva, nella veste consultiva e propositiva, nelle materie proprie del segretario	
Partecipazione, con funzioni consultive, referenti e di assistenza, alle riunioni di Giunta e di Consiglio - art. 97, comma 4, lett.a) TUEL.	
Funzioni di rogito dei contratti dell'ente, art.97, comma 4, lettera c) TUEL (se richiesto, altrimenti attribuzione del punteggio massimo)	
Partecipazione all'organizzazione del sistema dei controlli interni di cui all'art. 147 TUEL e controllo successivo di regolarità amministrativa, ai sensi dell'art. 147 bis TUEL	
Capacità relazionali (orientamento al cliente/utente interno ed esterno, costruzione rapporti, motivazione dei Responsabili di Servizio)	

3. Ad ogni elemento viene assegnato un punteggio da 0 a 10 secondo la seguente scala:

Da 0 a 3 basso apporto

Da 4 a 6 medio apporto

Da 7 a 10 alto apporto

4. Una volta assegnato il punteggio ai singoli elementi, lo stesso sarà pari ad un massimo 50 in relazione alle funzioni proprie (in allegato al presente documento la scheda di valutazione del Segretario generale sub lettera C)).

ART. 12 - MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI RESPONSABILI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

1. I comportamenti organizzativi da valutare sono i seguenti:

Comportamento da valutare	Punteggio max 50 punti
Conoscenza ed approfondimento della normativa e delle procedure di settore e capacità di rispettare e far rispettare le norme e le procedure	0-5
Capacità di organizzazione, coordinamento e controllo del lavoro del Servizio assegnato	0-8
Capacità di motivare, responsabilizzare, coinvolgere e far crescere professionalmente il personale assegnato, stimolando un clima organizzativo favorevole alla produttività, attraverso un'equilibrata individuazione dei carichi di lavoro e una corretta applicazione degli istituti previsti dal contratto di lavoro	0-10

Capacità di gestione delle risorse economiche e dei mezzi tecnici assegnati e introduzione di soluzioni che consentano risparmi di tempo e/o di spesa	0-7
Capacità di interagire con l'Assessore di riferimento e con gli altri Responsabili, al fine di favorire il coordinamento e l'integrazione dei diversi Uffici e di agevolare la fluidità dei procedimenti amministrativi	0-10
Capacità di introdurre innovazioni tecnologiche e/o semplificazioni procedurali, seguendone la gestione operativa, riprogettazione dei processi amministrativi	0-5
Orientamento all'utenza. Scelta e combinazione ottimale dei canali di comunicazione, gestione della relazione con l'utente	0-5

2. Ad ogni comportamento organizzativo viene assegnato un voto nella fascia di punteggio indicata a fianco di ogni voce.

ART. 13 - MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI DIPENDENTI

1. I dipendenti sono valutati per una percentuale pari al 90% sui comportamenti organizzativi e il 10% per la performance organizzativa di ente.

2. I comportamenti organizzativi da valutare sono differenziati in base alle categorie professionali, come di seguito dettagliato:

Comportamenti organizzativi CATEGORIA A/B1
Capacità operativa (capacità di svolgimento delle mansioni assegnate)
Disponibilità nei rapporti con gli utenti (capacità di gestire le relazioni con gli utenti finali, interni ed esterni).
Flessibilità nello svolgimento del lavoro (disponibilità ed elasticità nell'interpretazione del proprio lavoro; disponibilità a svolgere attività collaterali al ruolo normalmente ricoperto e allo scopo di apportare miglioramenti complessivi adattandosi efficacemente alle differenti situazioni).
Qualità della prestazione - competenze tecniche-professionali (impegno e capacità di svolgere le attività lavorative attribuite, con la perizia necessaria al raggiungimento degli obiettivi).
Puntualità e precisione nell'assolvimento delle prestazioni assegnate.
Capacità di diversificare e sviluppare le competenze che comportino allargamento ed arricchimento dei compiti assegnati e del profilo professionale.

Comportamenti organizzativi CATEGORIA B3/C
Capacità operativa (capacità di svolgimento delle mansioni assegnate)
Disponibilità nei rapporti con gli utenti (capacità di gestire le relazioni con gli utenti finali, interni ed esterni).
Qualità della prestazione - competenze tecniche-professionali (impegno e capacità di svolgere le attività lavorative attribuite, con la perizia necessaria al raggiungimento degli obiettivi).
Capacità di lavorare in team (stabilire contatti e relazioni con colleghi anche di uffici diversi, per il raggiungimento di risultati comuni, in un clima di consenso e fiducia reciproca, fornendo un contributo positivo e dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale).
Capacità di diversificare e sviluppare le competenze che comportino allargamento ed arricchimento

dei compiti assegnati e del profilo professionale.
Iniziativa personale (capacità di prendere decisioni o proporre azioni alternative per il miglioramento dei risultati e per la gestione di differenti situazioni attraverso la ricerca di soluzioni alternative e originali).
Capacità di utilizzo dei sistemi informatici messi a disposizione dall'Ente.
Flessibilità nello svolgimento del lavoro e promozione del cambiamento (disponibilità ed elasticità nell'interpretazione del proprio lavoro; disponibilità a svolgere attività collaterali al ruolo normalmente ricoperto e allo scopo di apportare miglioramenti complessivi adattandosi efficacemente alle differenti situazioni).

Comportamenti organizzativi CATEGORIA D
Capacità di lavorare in autonomia (capacità di attivarsi in termini di impegno e responsabilità lavorativa per la completa realizzazione delle attività attribuite).
Capacità di lavorare in team (stabilire contatti e relazioni con colleghi anche di uffici diversi, per il raggiungimento di risultati comuni, in un clima di consenso e fiducia reciproca, fornendo un contributo positivo e dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale).
Soluzione di problemi (capacità di indirizzare la propria attività al conseguimento di un soddisfacente livello di servizio al cliente)
Orientamento al risultato e all'innovazione (capacità di attivarsi prontamente per il raggiungimento di determinati obiettivi migliorando la performance e i sistemi e il modo di lavorare)
Flessibilità nello svolgimento del lavoro e promozione del cambiamento (disponibilità ed elasticità nell'interpretazione del proprio lavoro; disponibilità a svolgere attività collaterali al ruolo normalmente ricoperto e allo scopo di apportare miglioramenti complessivi adattandosi efficacemente alle differenti situazioni)
Disponibilità nei rapporti con gli utenti (capacità di gestire le relazioni con gli utenti finali, interni ed esterni, attraverso la rapida rilevazione dei loro bisogni).
Qualità della prestazione - competenze tecniche-professionali e aggiornamento (impegno e capacità di svolgere le attività lavorative attribuite, con la perizia necessaria al raggiungimento degli obiettivi).
Capacità di utilizzo dei sistemi informatici messi a disposizione dall'Ente.

ART. 14 – CONTRADDITTORIO

1. Una volta concluso il processo di valutazione, la scheda di valutazione complessiva viene trasmessa ai soggetti valutati, che la sottoscrivono per ricevuta.
2. Essi possono accettare la valutazione ricevuta o possono contestarla entro 10 giorni dalla sottoscrizione, presentando le proprie osservazioni al valutatore.
3. Il valutatore in sede di riesame tiene conto delle valutazioni espresse e delle osservazioni e potrà confermare la valutazione di I grado oppure modificarla motivatamente.
4. Delle valutazioni dei Responsabili e del Segretario Generale viene preso atto con Delibera di Giunta.

ART. 15 - CONVERSIONE DELLA VALUTAZIONE IN TRATTAMENTO ECONOMICO ACCESSORIO PER I RESPONSABILI DI SERVIZIO

1. Ai fini della ripartizione del trattamento economico accessorio a titolo di retribuzione di risultato, si moltiplica il numero dei Responsabili per il punteggio massimo conseguibile da ognuno (100 punti), per ottenere il monte punti ente, si divide l'importo complessivo destinato alla retribuzione di risultato per il monte punti ente e si ottiene il valore punto; si moltiplica il valore punto per il punteggio conseguito da ogni Responsabile, purchè abbia ottenuto il punteggio minimo di 60/100 e abbia garantito una presenza lavorativa di almeno 4 mesi all'anno.
2. La somma che residua dopo avere effettuato le operazioni precedenti costituisce economia di bilancio.

ART. 16 - CONVERSIONE DELLA VALUTAZIONE IN TRATTAMENTO ECONOMICO ACCESSORIO PERSONALE DIPENDENTE NON RESPONSABILE DI SERVIZIO

1. Per il personale non Responsabile di Servizio il fondo incentivante complessivo viene suddiviso tra le strutture organizzative dell'Ente sulla base del numero dei dipendenti assegnati ad ognuna di esse rapportato, in caso di part time, alla percentuale oraria.
2. All'interno della struttura organizzativa si procederà con le stesse modalità previste dall'articolo 15 comma 1.

SCHEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI ENTE

STATO DI SALUTE FINANZIARIO		
Indicatore		Punteggio
Parametri enti deficitari tutti negativi	SI/NO	0/1
Rispetto del pareggio di bilancio	SI/NO	0/1
Indice di tempestività dei pagamenti annuale pari a 0 o negativo	SI/NO	0/1
Presenza dell'avanzo libero nel rendiconto dell'anno finanziario oggetto di valutazione	SI/NO	0/1
STATO DI SALUTE ORGANIZZATIVA		
Indicatore		
Rapporto dipendenti/popolazione inferiore al di sotto dei valori validi per gli enti che hanno dichiarato il dissesto finanziario	SI/NO	0/1
Numero corsi di formazione cui ha partecipato il personale dipendente complessivamente	Pari o superiore a 5	0/1
Approvazione annuale del Piano delle Azioni Positive	SI/NO	0/1
STATO DELLE RELAZIONI		
Indicatore		
Aggiornamento del sito internet	SI/NO	0/1
Approvazione nei termini del piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza	SI/NO	0/1
Numero pubblicazioni sulla home page per informare cittadini su scadenze e adempimenti	Pari o superiore a 5	0/1
PUNTEGGIO MASSIMO		10

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI
STRUTTURA**

SERVIZIO _____ Responsabile: Data inizio incarico: Data fine incarico:

	OBIETTIVI	PESO %	GRADO DI RAG- GIUNGIMENTO %	INCIDENZA (peso x gra- do)	Personale impegnato
1	DESCRIZIONE: RISULTATI ATTESI: INDICATORE E TEMPI- STICA:				
2					
3					

All. C)

SCHEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEL SEGRETARIO GENERALE

La valutazione attiene, in parte, alle funzioni proprie ed ai compiti attribuiti dalla legge al Segretario Generale e, nello specifico (punti 50):

Comportamento da valutare (max 50 punti)	Punteggio 0 - 10
Collaborazione ed assistenza giuridico amministrativa – art. 97, comma 2 TUEL. Partecipazione attiva, nella veste consultiva e propositiva, nelle materie proprie del segretario	
Partecipazione, con funzioni consultive, referenti e di assistenza, alle riunioni di Giunta e di Consiglio - art. 97, comma 4, lett.a) TUEL.	
Funzioni di rogito dei contratti dell'ente, art.97, comma 4, lettera c) TUEL (se richiesto, altrimenti attribuzione del punteggio massimo)	
Partecipazione all'organizzazione del sistema dei controlli interni di cui all'art. 147 TUEL e controllo successivo di regolarità amministrativa, ai sensi dell'art. 147 bis TUEL	
Capacità relazionali (orientamento al cliente/utente interno ed esterno, costruzione rapporti, motivazione dei Responsabili di Servizio)	
Totale	
Valutazione obiettivi (max 40 punti)	
Performance organizzativa (max 10 punti)	
Totale	

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI RESPONSABILI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

SCHEDA COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI RESPONSABILE DI AREA	PUNTEGGIO
Capacità di valutazione differenziata dei propri collaboratori tenuto conto delle diverse performance degli stessi	
Capacità di organizzazione, coordinamento e controllo del lavoro	
Capacità di gestione e valorizzazione dei collaboratori anche attraverso la responsabilizzazione degli stessi	
Decision making ossia capacità di prendere decisioni tempestive ed efficaci ponderando rischi ed opportunità e tradurli in risultati operativi, fissando priorità	
Capacità di adattarsi a situazioni diverse interagendo con i propri interlocutori	
Capacità di lavorare in team e di condividere le informazioni	
Comportamento più o meno flessibile e disponibile del responsabile nei confronti del proprio orario di lavoro	
Conoscenza ed approfondimento della normativa e delle procedure di settore	
Attenzione mostrata nei confronti dell'innovazione tecnologica e normativa attraverso l'utilizzo dei programmi informatici resi disponibili dall'Ente in piena autonomia e l'attenzione all'implementazione del sito con le notizie obbligatorie per legge, con la modulistica rivolta all'utenza e le pubblicazioni obbligatorie	
Rispetto dei termini dei procedimenti amministrativi stabiliti per legge o per regolamento	
Rapporto collaborativo con l'utenza e con i destinatari dei servizi e grado di soddisfazione	
Grado di coinvolgimento dei destinatari dei servizi nella predisposizione dei provvedimenti e dei procedimenti di interesse	
PUNTEGGIO MASSIMO (DA RAPPORTARE)	40

SCHEDA RIEPILOGATIVA DEL PUNTEGGIO ATTRIBUITO	
Performance organizzativa di Ente	Max punti 10
Performance organizzativa di struttura	Max punti 40
Performance individuale	Max punti 50
Totale punteggio	Max punti 100

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI
DIPENDENTI**

Comportamenti organizzativi CATEGORIA A/B1	Punteggio
Capacità operativa (capacità di svolgimento delle mansioni assegnate)	
Disponibilità nei rapporti con gli utenti (capacità di gestire le relazioni con gli utenti finali, interni ed esterni).	
Flessibilità nello svolgimento del lavoro (disponibilità ed elasticità nell'interpretazione del proprio lavoro; disponibilità a svolgere attività collaterali al ruolo normalmente ricoperto e allo scopo di apportare miglioramenti complessivi adattandosi efficacemente alle differenti situazioni).	
Qualità della prestazione - competenze tecniche-professionali (impegno e capacità di svolgere le attività lavorative attribuite, con la perizia necessaria al raggiungimento degli obiettivi).	
Puntualità e precisione nell'assolvimento delle prestazioni assegnate.	
Capacità di diversificare e sviluppare le competenze che comportino allargamento ed arricchimento dei compiti assegnati e del profilo professionale.	
Totale	

SCHEDA RIEPILOGATIVA DEL PUNTEGGIO ATTRIBUITO	
Performace organizzativa di Ente	Max punti 10
Performace individuale	Max punti 90
Totale punteggio	Max punti 100

Comportamenti organizzativi CATEGORIA B3/C	Punteggio
Capacità operativa (capacità di svolgimento delle mansioni assegnate)	
Disponibilità nei rapporti con gli utenti (capacità di gestire le relazioni con gli utenti finali, interni ed esterni).	
Qualità della prestazione - competenze tecniche-professionali (impegno e capacità di svolgere le attività lavorative attribuite, con la perizia necessaria al raggiungimento degli obiettivi)..	
Capacità di lavorare in team (stabilire contatti e relazioni con colleghi anche di uffici diversi, per il raggiungimento di risultati comuni, in un clima di consenso e fiducia reciproca, fornendo un contributo positivo e dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale).	
Capacità di diversificare e sviluppare le competenze che comportino allargamento ed arricchimento dei compiti assegnati e del profilo professionale.	
Iniziativa personale (capacità di prendere decisioni o proporre azioni alternative per il miglioramento dei risultati e per la gestione di differenti situazioni attraverso la ricerca di soluzioni alternative e originali).	
Capacità di utilizzo dei sistemi informatici messi a disposizione dall'Ente.	
Flessibilità nello svolgimento del lavoro e promozione del cambiamento (disponibilità ed elasticità nell'interpretazione del proprio lavoro; disponibilità a svolgere attività collaterali al ruolo normalmente ricoperto e allo scopo di apportare miglioramenti complessivi adattandosi efficacemente alle differenti situazioni).	

SCHEDE RIPILOGATIVA DEL PUNTEGGIO ATTRIBUITO	
Performance organizzativa di Ente	Max punti 10
Performance individuale	Max punti 90
Totale punteggio	Max punti 100

Comportamenti organizzativi CATEGORIA D	Punteggio
Capacità di lavorare in autonomia (capacità di attivarsi in termini di impegno e responsabilità lavorativa per la completa realizzazione delle attività attribuite).	
Capacità di lavorare in team (stabilire contatti e relazioni con colleghi anche di uffici diversi, per il raggiungimento di risultati comuni, in un clima di consenso e fiducia reciproca, fornendo un contributo positivo e dimostrando di avere una visione del lavoro orientata al risultato finale).	
Soluzione di problemi (capacità di indirizzare la propria attività al conseguimento di un soddisfacente livello di servizio al cliente)	
Orientamento al risultato e all'innovazione (capacità di attivarsi prontamente per il raggiungimento di determinati obiettivi migliorando la performance e i sistemi e il modo di lavorare)	
Flessibilità nello svolgimento del lavoro e promozione del cambiamento (disponibilità ed elasticità nell'interpretazione del proprio lavoro; disponibilità a svolgere attività collaterali al ruolo normalmente ricoperto e allo scopo di apportare miglioramenti complessivi adattandosi efficacemente alle differenti situazioni)	
Disponibilità nei rapporti con gli utenti (capacità di gestire le relazioni con gli utenti finali, interni ed esterni, attraverso la rapida rilevazione dei loro bisogni).	
Qualità della prestazione - competenze tecniche-professionali e aggiornamento (impegno e capacità di svolgere le attività lavorative attribuite, con la perizia necessaria al raggiungimento degli obiettivi).	
Capacità di utilizzo dei sistemi informatici messi a disposizione dall'Ente.	

SCHEDA RIEPILOGATIVA DEL PUNTEGGIO ATTRIBUITO	
Performance organizzativa di Ente	Max punti 10
Performance individuale	Max punti 90
Totale punteggio	Max punti 100