



COMUNE DI TARSIA

Provincia di Cosenza

SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

**Approvato con deliberazione del....., adottata con i poteri della Giunta
Comunale, n. del**

PAG.	Titolo
3	Oggetto e finalità
3	Obiettivi del sistema di misurazione e valutazione della performance
3	Attori della valutazione
4	Finalità della valutazione
4	Oggetto della valutazione
4	Principi generali sulla premialità
5	Valutazione dei Responsabili di Posizione Organizzativa
6	Metodologia della valutazione dei responsabili di P.O. e retribuzione di risultato
7	Valutazione dei dipendenti
8	Metodologie della valutazione dei dipendenti
9	La valutazione del segretario comunale
9	Procedura di conciliazione
10	Ciclo della performance
11	Comunicazione della valutazione
11	Progressione economica orizzontale – (P.E.O.)
11	Customer Satisfaction
12	Abrogazione di norme precedenti ed entrata in vigore
12	Norma transitoria
	Allegati
13	A) Scheda di valutazione dei titolari di posizione organizzativa
14	B) Scheda di valutazione dei dipendenti;
15	C) Scheda di valutazione del Segretario comunale.
16	D) Rilevamento del grado di soddisfazione dei cittadini e utilizzo delle segnalazioni (Customer Satisfaction)
19	D1) Scheda di valutazione Customer Satisfaction

1 - Oggetto e finalità

1. I punti contenuti nel presente sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) definiscono i principi generali di attuazione, nel Comune di Tarsia, delle norme di cui al titolo II "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della performance" e titolo III "Merito e Premi" del D.Lgs. 150/2009 come novellato dal D.Lgs. 74/2017 e nel rispetto di quanto sancito dal combinato disposto degli artt. 16 e 31 del suddetto D.Lgs. 150/2009.
2. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance costituisce quindi uno strumento essenziale per il miglioramento dei servizi pubblici e svolge un ruolo fondamentale nella definizione e nella verifica del raggiungimento degli obiettivi dell'amministrazione in relazione a specifiche esigenze della collettività, consentendo una migliore capacità di decisione da parte delle autorità competenti in ordine all'allocazione delle risorse, con riduzione di sprechi e inefficienze. In riferimento alle finalità sopradescritte, il Piano degli Obiettivi riveste un ruolo cruciale, gli obiettivi che vengono scelti assegnati devono essere appropriati, sfidanti e misurabili, il piano deve configurarsi come un documento strategicamente rilevante e comprensibile, deve essere ispirato ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti, partecipazione e coerenza interna ed esterna.
L'analisi della Performance espressa dall'Ente può essere articolata in due diversi momenti tra loro fortemente connessi, la Programmazione degli Obiettivi e la Valutazione che rappresentano le due facce della stessa medaglia, infatti, non si può parlare di Controllo senza una adeguata Programmazione

2 - Obiettivi del sistema di misurazione e valutazione della performance

1. Il presente documento è redatto, in base ai principi indicati nell'art. 3 del D.Lgs. n. 150/2009, come modificato ed integrato dal D.lgs 74/2017, per misurare e valutare la performance con riferimento:
 - all'amministrazione nel suo complesso;
 - alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola l'Ente;
 - ai singoli dipendenti;
 - al segretario comunale; al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, favorire la crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse degli utenti.
2. Per garantire la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance effettuate, il presente sistema, nonché i risultati della valutazione verranno pubblicati sul sito internet istituzionale nell'apposita sezione: "Trasparenza, valutazione e merito".

3 - Attori della valutazione

1. La valutazione della performance è affidata:
 - a) al Nucleo di Valutazione, cui compete la valutazione della performance della struttura amministrativa nel suo complesso, nonché valutazione annuale dei titolari di posizione organizzativa, con il supporto esterno del Segretario Comunale.
 - b) al Sindaco cui compete:

- l'approvazione, con proprio atto, della proposta di valutazione dei titolari di posizione organizzativa formulata dal Nucleo di Valutazione;
 - la valutazione annuale del Segretario Comunale;
- c) ai titolari di posizione organizzativa cui compete la valutazione del personale assegnato al proprio settore.
- d) ai cittadini o agli altri utenti finali, che partecipano alla valutazione della Performance Organizzativa, attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi resi dall'Amministrazione.

4 - Finalità della valutazione

1. Il processo di valutazione persegue le seguenti finalità:

- a) orientare la prestazione dei valutati verso il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente; b) la valorizzazione dei dipendenti;
- c) l'introduzione di una cultura organizzativa della responsabilità per il miglioramento della performance rivolta allo sviluppo della qualità dei servizi erogati e del merito;
- d) l'assegnazione degli incentivi di produttività e dell'indennità di risultato.

5 - Oggetto della valutazione

1. Oggetto della valutazione è il raggiungimento degli obiettivi programmati, il contributo assicurato alla performance generale della struttura e la performance dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità (responsabili P.O.), la performance assicurata dal servizio/ufficio (dipendenti) e le competenze e i relativi comportamenti tenuti dai dipendenti sia nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività sia per ottenere i risultati prefissati.
2. Gli obiettivi dovranno possedere determinate caratteristiche:
 - a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, 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;
 - d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
 - e) commisurati a valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni analoghe;
 - f) correlati alla quantità ed alla qualità delle risorse disponibili.

6 - Principi generali sulla premialità

1. Il Comune di Tarsia, conformemente a quanto stabilito dal Titolo III del D.Lgs.150/2009 s.m.i, utilizza strumenti di valorizzazione del merito e della qualità della prestazione lavorativa ricondotti a principi di selettività al fine di consentire l'inserimento di ciascun responsabile di P.O / dipendente in valutazioni di merito formate in ordine decrescente secondo il punteggio conseguito da ciascuno di loro.

L'ordine sarà il risultato della valutazione resa dal Nucleo di Valutazione (NdV) per quanto riguarda il Responsabile di P.O e dal Responsabile di P.O per quanto riguarda i dipendenti.

7 - Valutazione dei Responsabili di Posizione Organizzativa

Per la valutazione dei titolari di posizione organizzativa si prenderanno in considerazione due macro aree, secondo l'allegata scheda di valutazione dei titolari di posizione organizzativa **(Allegato A)**:

1. OBIETTIVI GESTIONALI

• **performance organizzativa di Ente – PUNTI MAX 40**

si tiene conto delle risultanze del controllo successivo di regolarità amministrativa, del rispetto dei tempi medi di pagamento, del rispetto degli obblighi di trasparenza e del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti dimostrato relativamente alle attività e ai servizi erogati, anche tenendo conto dell'esito delle indagini di **Customer Satisfaction**.

Ai sensi dell'art. 9, comma 1, lett. a) del D.Lgs. n. 150/2009, questo fattore assume peso prevalente nella valutazione complessiva; in particolare la valutazione della performance organizzativa è prioritaria rispetto alla performance individuale sulla quale, impatta la valutazione della performance organizzativa dell'Ente.

• **raggiungimento di specifici obiettivi assegnati all'unità o organizzativa (Settore) – PUNTI MAX 30**

si andrà a verificare il raggiungimento degli obiettivi assegnati che dovranno possedere le caratteristiche indicate nel precedente punto 5, nonché la performance dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità nella realizzazione dell'attività istituzionale.

2. COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI E COMPETENZE PROFESSIONALI

- *qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente* la valutazione riguarda la qualità del contributo fornito dal responsabile in questione alla performance dell'intero Ente ed, in particolare, la capacità di allineare i comportamenti alle esigenze e priorità del Comune;
- *organizzazione e innovazione* intesa come capacità dimostrata di partecipare alla costruzione degli obiettivi, di tradurre gli obiettivi in piani di azione e di dare realizzazione agli stessi, di adattarsi ai cambiamenti intervenuti all'interno dell'amministrazione, nonché come capacità dimostrata di stimolare l'innovazione sostenendo in modo costruttivo gli interventi già attivati o da attivare a livello informatico/organizzativo/procedurale;
- *collaborazione, comunicazione e integrazione* intese come capacità dimostrate di saper lavorare in gruppo e di collaborare con persone inserite in altri settori/enti al fine della realizzazione dei progetti e/o della risoluzione di problemi;
- *orientamento al cittadino e/o al cliente interno* intesa come capacità dimostrata di ascoltare e mettere in atto soluzioni che nel rispetto delle regole organizzative siano dirette alla soddisfazione del cittadino e dell'utente interno, nonché del raggiungimento della maggiore qualità del servizio;
- *valorizzazione e corretta valutazione dei propri collaboratori*

intesa come capacità dimostrata di motivare i collaboratori e di svilupparne le competenze nonché, la capacità di governare il processo di valutazione, attraverso una motivata differenziazione della valutazione ed il rispetto delle procedure e dei metodi di valutazione adottati.

8 - Metodologia della valutazione dei responsabili di P.O. e retribuzione di risultato

1. La valutazione complessiva avviene utilizzando scale numeriche con valori che vanno da 0 a 100.
2. La misurazione della valutazione deve essere strutturata in modo da favorire gli obiettivi che l'amministrazione comunale ritiene prioritari perseguire oppure che considera cruciali per le funzioni assegnate al singolo responsabile. Tale priorità deve essere esplicitata negli strumenti di programmazione (DUP, Bilancio, Peg, Piano della Performance/Piano degli Obiettivi) dell'anno, oggetto di valutazione. Per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi, l'importanza dell'obiettivo viene indicata dal peso teorico assegnato all'obiettivo stesso, in fase di assegnazione.

a) performance organizzativa di diretta responsabilità di Ente e raggiungimento degli obiettivi - PUNTI

MAX: 70

Il punteggio suddetto è dato dalla sommatoria dei punteggi ottenuti dal prodotto fra le percentuali dei singoli pesi teorici attribuiti alla performance organizzativa di diretta responsabilità / obiettivi e le relative valutazioni numeriche degli obiettivi stessi. Gli obiettivi assegnati possono essere due o più, in ogni caso la somma del loro peso teorico è MAX 30 punti.

b) b) comportamenti organizzativi e competenze professionali - PUNTI MAX: 30, così dettagliate:

- *qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente – max punti 6*
- *organizzazione e innovazione – max punti 6*
- *collaborazione, comunicazione e integrazione – max punti 6*
- *orientamento al cittadino e/o al cliente interno – max punti 6*
- *valorizzazione e corretta valutazione dei propri collaboratori – max punti 6*

3. La valutazione dei comportamenti e delle competenze professionali, di cui al precedente comma 2, lett. b), è effettuata dal Segretario Comunale.

4. Gli obiettivi sono approvati dalla Giunta in sede di Piano degli Obiettivi/Piano della Performance. Essi vengono, con il concorso delle proposte del responsabile, corredati delle risorse economiche, umane e strumentali necessarie e vengono accompagnati da specifici indicatori di valutazione; ad ognuno di essi viene assegnato uno specifico peso teorico. Gli obiettivi per essere considerati tali devono essere specifici, misurabili e possono riguardare anche l'attività ordinaria purché vi siano specifici riferimenti temporali e quantitativi alla performance attesa. La valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali viene valutata attraverso la produzione di specifica relazione da parte del soggetto valutato alla quale il NdV assegnerà il grado di conseguimento e, conseguentemente, il punteggio;

5. La valutazione complessiva della performance del Responsabile di P.O. inferiore a 50 punti su 100 configura la fattispecie dell' "insufficiente rendimento" al fine dell'applicazione dell'art. 55-quater comma 1 lett. f-*quinquies*) del D.Lgs. n. 165/2001 in tema di licenziamento disciplinare.

9 - Valutazione dei dipendenti

1. Oggetto della valutazione dei dipendenti è il raggiungimento degli obiettivi programmati e del contributo assicurato da questi alla performance del settore di appartenenza (performance organizzativa di Ente e obiettivi specifici assegnati) e le competenze e i relativi comportamenti tenuti dai dipendenti nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività (contributo individuale e valutazione delle competenze), secondo l'allegata scheda di valutazione dei dipendenti **(Allegato B)**;

2. Per quanto concerne la valutazione della performance organizzativa di Ente si assegna a ciascun dipendente il **50%** del punteggio attribuito al Responsabile del Settore per la medesima valutazione, certificati dal Nucleo di Valutazione.

3. Per quanto concerne la valutazione degli obiettivi specifici, si assegna a ciascun dipendente il **50%** del punteggio attribuito al Responsabile del Settore per la medesima valutazione, certificati dal Nucleo di Valutazione.

4. Per quanto concerne la valutazione del contributo e delle competenze i criteri da considerare sono i seguenti:

a. capacità di relazione con colleghi e l'utenza

Si valutano le capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, mentre nella gestione del rapporto con l'utenza si valutano le capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflitti. **b. efficienza organizzativa ed affidabilità**

Si valutano le capacità di impostare correttamente il proprio lavoro con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento.

c. capacità di lavorare in gruppo

Si valuta l'attitudine al lavoro di gruppo, la gestione del proprio ruolo all'interno del gruppo di lavoro, la collaborazione con il responsabile al fine di accrescere lo standard quali - quantitativo del servizio/ufficio.

d. tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità

Si valuta l'interesse a migliorare la propria professionalità, con l'autoaggiornamento professionale, studio della normativa o approfondimento delle tematiche professionali.

e. grado di responsabilizzazione verso i risultati

Si valuta la capacità di verificare la qualità delle prestazioni di servizio a cui è chiamato a contribuire, al coinvolgimento alla realizzazione dei programmi, alle tempistiche di lavoro, anche al fine di migliorare l'immagine dell'Ente.

f. abilità tecnico operativa

Si valutano le competenze proprie del valutato in rapporto al ruolo a cui è preposto, le abilità di tipo tecnico-operativo, anche riguardo all'utilizzo dei mezzi informatici.

- **livello di autonomia**

Si valuta la capacità di organizzazione del proprio lavoro, rispetto ai compiti assegnati da programmi o ai tempi di attesa dell'utenza, anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa.

g. rispetto dei tempi di esecuzione

Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione assegnati al dipendente e di proporre soluzioni rivolte alla semplificazione dei processi di erogazione dei servizi.

h. quantità delle prestazioni

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

i. flessibilità

Si valuta la capacità di interpretare le esigenze di adattamento organizzativo alle variabili esterne, al fine di assicurare un elevato indice di gradimento delle prestazioni del servizio, sia all'utenza che all'Amministrazione.

10 - Metodologia della valutazione dei dipendenti

1. La valutazione complessiva avviene utilizzando scale numeriche con valori che vanno da 0 a 100.

- a) PERFORMANCE DI ENTE – MAX 20 PUNTI (il 50% del punteggio attribuito alla valutazione del Settore di appartenenza);
- b) OBIETTIVI DEL SETTORE – MAX 15 PUNTI (il 50% del punteggio attribuito alla valutazione del Settore di appartenenza);
- c) Qualità del CONTRIBUTO INDIVIDUALE E DELLE COMPETENZE assicurato da ciascun dipendente alla performance del settore – MAX 65 PUNTI

- capacità di relazione con colleghi e l'utenza: max punti 5*
- efficienza organizzativa ed affidabilità: max punti 7*
- capacità di lavorare e di gestire il ruolo rivestito: max punti 5*
- tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità: max punti 7*
- grado di responsabilizzazione verso i risultati: max punti 6*
- abilità tecnico operativa: max punti 7*
- livello di autonomia: max punti 7*
- rispetto dei tempi di esecuzione: max punti 7*
- quantità delle prestazioni: max punti 7*
- flessibilità: max punti 7*

2. La valutazione complessiva della performance del dipendente inferiore a 23 punti su 65, limitatamente alla lett. c) del precedente punto relativo alla performance individuale, configura la fattispecie dell' "insufficiente rendimento" al fine dell'applicazione dell'art. 55-quater comma 1 lett. f-*quinquies*) del D.Lgs. n. 165/2001 in tema di licenziamento disciplinare.

3. Nel caso di spostamento del dipendente nel corso dell'anno e/o di utilizzazione congiunta dello stesso in più servizi, la valutazione è effettuata dal Responsabile in cui l'attività è stata svolta in modo prevalente.

4. Sono ammessi alla valutazione i dipendenti che hanno assicurato nel corso dell'anno una presenza pari all'80% dell'ordinario orario di lavoro, non considerando come computo ai fini della mancata presenza :

- ferie, riposi compensativi
- assenze per infortunio per cause di servizio
- permessi sindacali per attività riferite all'Ente, aspettative o distacchi sindacali
- astensione per maternità
- assenza per donazione sangue
- assenze per permessi retribuiti di cui alla legge 104/92 ex art. 33 comma 3
- assenze per permessi retribuiti terapia salvavita di cui all'art 10 del CCNL del 14/09/2000 e all'art 37 del CCNL del 21/05/2018
-

11 - La valutazione del Segretario comunale

1. Titolare della responsabilità della valutazione del Segretario Comunale è il Sindaco.
2. La valutazione positiva ai fini dell'eventuale attribuzione dell'indennità di risultato, non può prescindere dalla considerazione di una durata ed una intensità tali da avere influito in una misura considerevole sull'organizzazione.
3. La valutazione delle capacità e delle competenze del Segretario Comunale e dell'utilità delle sue prestazioni, è effettuata secondo l'allegata scheda di valutazione (Allegato C) esprimendo per ciascuna delle dieci funzioni previste un giudizio positivo o negativo.
4. Il punteggio finale comporterà:
 - a L'erogazione dell'indennità nella misura massima, prevista dalla disciplina contrattuale vigente, nel caso di un punteggio positivo pari o superiore a n.60 punti);
 - b L'erogazione del 50% dell'indennità massima prevista, dalla disciplina contrattuale vigente, nella fattispecie di punteggio compreso tra 30 e 59 punti;
 - c Nessuna erogazione per un punteggio inferiore a n.30 punti.

12 - Procedura di conciliazione

1. Il responsabile di Posizione Organizzativa, entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione, può proporre al Nucleo di Valutazione le proprie osservazioni in forma scritta;
2. Il Nucleo di Valutazione, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta di contestazione scritta e motivata, con ampi poteri istruttori, verifica la validità e la completezza della motivazione e, sulla base di tali accertamenti, esprimerà il proprio parere in merito, riferendo agli interessati ed al Sindaco;
3. Il dipendente, entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione può proporre al segretario comunale le proprie osservazioni in forma scritta; sulle osservazioni si esprime il Segretario comunale, sentito il valutatore, sempre in forma scritta entro i successivi 10 giorni.
4. La procedura di conciliazione descritta dal presente articolo non ha luogo in presenza di valutazioni superiori a 80 punti complessivi su 100, sia per Dirigenti/Responsabili che per i dipendenti.

13 - Ciclo della performance

Il processo di valutazione è articolato in tre fasi fondamentali: l'iniziale, l'intermedia e la finale. Ciascuna di queste fasi è collegata alle altre in maniera coerente.

1. FASE INIZIALE: ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Entro il mese di gennaio, se il bilancio di previsione è approvato entro il 31 dicembre dell'anno precedente, e in ogni caso, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di previsione, la Giunta definisce ed assegna ai dirigenti gli obiettivi da realizzare, derivati dagli strumenti della programmazione dell'Amministrazione, inerente i singoli e diversi settori organizzativi dell'ente.

Nella fase di assegnazione degli obiettivi è opportuno mettere in evidenza il collegamento tra obiettivi e risorse e le modalità di realizzazione.

Gli obiettivi assegnati ai singoli titolari di posizione organizzativa **verranno riportati nella scheda individuale di valutazione.**

2. FASE INTERMEDIA: MONITORAGGIO PERIODICO SULLA PERFORMANCE

Il Nucleo di Valutazione, con il supporto del Segretario Comunale:

- a. aggiorna e monitora periodicamente il grado di realizzazione degli obiettivi inseriti nel Piano degli Obiettivi/Piano della Performance e relaziona in proposito alla Giunta;
- b. propone, ove necessario, interventi correttivi, anche in relazione al verificarsi di eventi imprevedibili tali da alterare l'assetto dell'organizzazione e delle risorse a disposizione dell'amministrazione; I titolari di posizione organizzativa:
 - a. monitorano periodicamente sul grado di realizzazione delle attività ed degli obiettivi assegnati;
 - b. verificano la realizzazione delle prestazioni richieste ai dipendenti loro assegnati.

Il Nucleo di Valutazione, sulla base di quanto acquisito dal monitoraggio effettuato, informa tempestivamente la Giunta sul corretto funzionamento complessivo del sistema di valutazione.

3. FASE FINALE

I titolari di posizione organizzativa, entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno o, comunque, entro 30 giorni dalla scadenza eventualmente prorogata del termine assegnato per il conseguimento degli obiettivi, inviano al Nucleo di Valutazione, così come previsto dal precedente punto 8 numero 4, esaustiva relazione sugli obiettivi realizzati;

La rendicontazione dell'attuazione degli obiettivi e della performance di Ente è verificata dal Nucleo di Valutazione che assegnerà i punteggi come indicato ai precedenti punti 7 e 8.

Il Nucleo di Valutazione, entro circa 30 giorni dal ricevimento della rendicontazione presenta al Sindaco la proposta di valutazione dei titolari di posizione organizzativa.

Il Sindaco, con proprio atto, approva la proposta di valutazione dei titolari di posizione organizzativa predisposta dal Nucleo di Valutazione.

A seguito della proposta del NdV, ciascun Responsabile di P.O. completa la scheda di valutazione del personale dipendente assegnato e redige la graduatoria della valutazione dei dipendenti.

Il Nucleo di Valutazione entro il 30 marzo trasmette la proposta di relazione finale.

La giunta comunale entro il 30 giugno di ogni anno approva, ai sensi dell'art. 10, comma 1, lett. b) del D.Lgs. n. 150/2009, la Relazione annuale sulla Performance; la Relazione annuale sulla Performance, validata dal Nucleo di Valutazione, ai sensi dall'art. 14, comma 4, lettera c) del D.Lgs. n. 150/09, è lo strumento mediante il quale l'Amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione delle performance.

14 - Comunicazione della valutazione

1. Nell'ambito del colloquio di valutazione viene stabilito o meno il raggiungimento delle finalità proposte con la valutazione stessa.
2. Tali colloqui si terranno, se necessario, periodicamente tra il Nucleo di Valutazione ed i titolari di posizione organizzativa e tra questi ultimi ed i dipendenti.
3. Nell'ambito di tale colloquio si analizzano i risultati relativi ai fattori valutativi considerati, i problemi e le relative cause e gli eventuali interventi ritenuti necessari per il miglioramento della prestazione o per la soluzione dei problemi.
4. Il colloquio di valutazione deve prevedere una chiara definizione delle fasi ed i relativi argomenti da trattare durante il colloquio stesso e rappresenta lo strumento necessario per raggiungere gli obiettivi e per risolvere eventuali problematiche.

15 – Progressioni all'interno delle aree

I "differenziali stipendiali" sono attribuiti, fino a concorrenza del numero fissato, previa graduatoria dei partecipanti alla procedura selettiva, definita in base ai seguenti criteri: 1) media delle ultime tre valutazioni individuali annuali conseguite o comunque le ultime tre valutazioni disponibili in ordine cronologico, qualora non sia stato possibile effettuare la valutazione a causa di assenza dal servizio in relazione ad una delle annualità; 2) esperienza professionale maturata nel medesimo profilo od equivalente, con o senza soluzione di continuità; 3) ulteriori criteri, definiti in sede di contrattazione integrativa, correlati alle capacità culturali e professionali acquisite anche attraverso i percorsi formativi di cui all'art. 55 CCNL 2019/2021.

16 - Customer Satisfaction

1. Si intende come tale la capacità di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti. Si tiene conto sia dello svolgimento di indagini specifiche che degli esiti di queste ultime, in modo particolare della capacità di raccogliere e rappresentare le esigenze che emergono da tali indagini oltre al normale e quotidiano confronto con l'utenza, ai sensi dell'art. 11, c. 2-ter, lett. c) n. 6) del D.L. n. 74/2017.
2. Ai fini della valutazione, ogni Responsabile di Settore dovrà documentare di avere svolto almeno una indagine di customer satisfaction. L'indagine dovrà essere svolta in forma non anonima, la quantità delle risposte dovrà essere statisticamente significativa e non saranno prese in considerazione le risposte non coerenti. I risultati dell'indagine sono riportati in appositi report elaborati, con l'assistenza del Nucleo di Valutazione.
3. La regolamentazione del grado di soddisfazione dei cittadini è allegata al presente documento sotto **la lettera D).**

17 - Abrogazioni di norme precedenti ed entrata in vigore

1. Sono abrogate tutte le disposizioni incompatibili con il presente sistema di misurazione e valutazione della performance che sostituisce integralmente quello precedentemente in vigore. 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.

18 - Norma transitoria

1. Il presente sistema di valutazione della performance, alla luce delle criticità emerse in sede di attuazione del processo valutativo nel corso dell'anno finanziario precedente, è oggetto di aggiornamento annuale, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del D.Lgs. n. 150/2009 come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017, previo parere vincolante del Nucleo di Valutazione.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA ANNO				ALLEGATO "A"		
FUNZIONARIOVALUTATO				CATEGORIA		
SETTORE						
SOGGETTOVALUTATORE						
PERIODO DI VALUTAZIONE						
	PARAMETRI	Descrizione	Peso teorico max 40 punti	GRADO DI CONSEGUIMENTO		
	Performance organizzativa di Ente		10			
			10			
			10			
			10			
	Specifici obiettivi assegnati	Gli obiettivi possono essere due o più per un peso teorico complessivo di max 30 punti		Peso teorico max 30 pu		
				10		
				10		
TOTALE OBIETTIVI E PERFORMANCE			70	VALUTAZIONE		
	PARAMETRI	Descrizione	Peso teorico max 30 punti	GRADO DI CONSEGUIMENTO		
COMPORTEMENTI ORGANIZZATIVI E COMPETENZE PROFESSIONALI	Qualità del contributo assicurato alla Performance generale dell'Ente	c.1) Capacità di rispettare e far rispettare le regole ed i vincoli dell'organizzazione senza indulgere in formalismi, promuovendo la qualità del servizio	6			
	Organizzazione e innovazione	c.3 Attitudine alla direzione di gruppi di lavoro c.4 L.A.) Capacità di coordinamento a distanza dei propri	6			
	Collaborazione, comunicazione e integrazione	c.5 Capacità di interagire e lavorare con gli altri responsabili per raggiungere gli obiettivi dell'Ente c.6 L.A.) Sinergia del lavoro a distanza con gli altri responsabili per il raggiungimento degli obiettivi assegnati	6			
	Orientamento al cittadino e/o al cliente interno	C. 7) Attitudine ed analisi, individuazione e soluzione di problemi operativi C.8 L.A.) Attitudine al lavoro a distanza per la risoluzione di problemi all'utenza/ Impatto di un servizio sull'utente.	6			
	Valorizzazione e corretta valutazione	C.9 Capacità di valutare i propri collaboratori C.10 L.A.) Efficace utilizzo dello S.W. dei propri collaboratori	6			
TOTALECOMPETENZE			30	VALUTAZIONE		
Controllo soglia ai sensi dell'art. 55-quater, comma 1, lett. f-quinquies del D.Lgs. n. 165/2001			Rendimento superiore alla soglia minima			
				VALUTAZIONE TOTALE		
EVENTUALI OSSERVAZIONI DEL VALUTATORE:						
Tarsia li		Firma valutatore _____				

Il dipendente in segno di ricevimento della scheda:		Firma _____		Data _____	
SCHEDE DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON DIRIGENZIALE - ANNO					ALLEGATO "B"
DIPENDENTE VALUTATO				CATEGORIA	
SETTORE DI APPARTENENZA				POSIZIONE ECONOMICA	
SERVIZIO/UFFICIO DI APPARTENENZA				Assenze >20 nell'anno	
PROFILO PROFESSIONALE					
SOGGETTO VALUTATORE					
PERIODO DI VALUTAZIONE					
AREA	PARAMETRI	Descrizione	Valutazione e max assegnata alla P.O.	Max 50% assegnata al dipendente	
PERFORMANCE e OBIETTIVI	Valutazione performance assegnata al settore di appartenenza	Grado di raggiungimento della Performance organizzativa di Ente, come risultante dalla valutazione del Responsabile di P.O. certificata dal Nucleo di Valutazione	40		
	Valutazione degli obiettivi assegnati al settore di appartenenza	Grado di raggiungimento degli obiettivi del settore, come risultante dalla valutazione del Responsabile di P.O. certificata dal Nucleo di Valutazione	30		
TOTALE PERFORMANCE E OBIETTIVI			70	VALUTAZIONE	
AREA	PARAMETRI	Descrizione	Peso teorico max 65 punti	% assegnata al dipendente	
	capacità di relazione con colleghi e	1. Si valutano le capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, mentre nella gestione del rapporto con l'utenza si valutano le capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflitti 1.L.A.) capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, a distanza.	5		
	efficienza organizzativa ed affidabilità	2. Si valutano le capacità di impostare correttamente il proprio lavoro con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento 2.L.A.) capacità di impostare correttamente il proprio lavoro con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro attraverso sistemi di	7		
	capacità di lavorare in gruppo	3. Si valuta l'attitudine al lavoro di gruppo, la gestione del proprio ruolo all'interno del gruppo di lavoro, la collaborazione con il responsabile al fine di accrescere lo standard qualitativo del servizio/ufficio 3.L.A.) l'attitudine al lavoro di gruppo in S.W.	5		
	tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità	4. Si valuta l'interesse a migliorare la propria professionalità, con l'autoaggiornamento professionale, studio della normativa o approfondimento delle tematiche professionali. 4.L.A.) l'interesse a migliorare la propria professionalità attraverso corsi on line, solti in S.W.	7		
	grado di responsabilizzazione verso i	5. Si valuta la capacità di verificare la qualità delle prestazioni di servizio a cui è chiamato a contribuire, al coinvolgimento alla realizzazione dei programmi, alle tempistiche di lavoro, anche al fine di migliorare l'immagine dell'Ente.	6		
	abilità tecnico operativa	6. Si valutano le competenze proprie del valutato in rapporto al ruolo a cui è preposto, le abilità di tipo tecnico-operativo, anche riguardo all'utilizzo dei mezzi informatici. 6.L.A.) abilità di tipo tecnico-operativo, riguardo all'utilizzo dei mezzi informatici e di ad una	7		
	livello di autonomia	7. Si valuta la capacità di organizzazione del proprio lavoro, rispetto ai compiti assegnati da programmi o ai tempi di attesa dell'utenza, anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa 7.L.A.) capacità di organizzazione del proprio lavoro in S.W.	7		
	rispetto dei tempi di esecuzione	8. Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione assegnati al dipendente e di proporre soluzioni rivolte alla semplificazione dei processi di erogazione dei servizi. 8.L.A.) capacità di auto organizzare i tempi di lavoro.	7		
	quantità delle prestazioni	9. Si valuta la capacità di assicurare un prodotto o servizio rispondente alla distribuzione del carico di lavoro ordinario, tenendo conto delle sollecitazioni del responsabile. 9.L.A.) puntualità nel rispetto degli impegni presi anche attraverso lavoro in S.W.	7		
	flessibilità	10. Si valuta la capacità di interpretare le esigenze di adattamento organizzativo alle variabili esterne, al fine di assicurare un elevato indice di gradimento delle prestazioni del servizio, sia all'utenza che all'Amministrazione. 10.L.A.) capacità di interpretare le esigenze di adattamento organizzativo alle variabili esterne	7		
TOTALE CONTRIBUTO E COMPETENZE			65		
			Controllo soglia ai sensi dell'art. 55-quater, comma 1, lett. f-quinquies del D.Lgs. n. 165/2001	Rendimento superiore alla soglia minima	
					VALUTAZIONE TOTALE
Si avvisa che eventuali osservazioni dovranno pervenire in forma scritta al Segretario Comunale entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione					
EVENTUALI OSSERVAZIONI DEL VALUTATORE:					
Tarsia li.....		Il Responsabile del Settore _____			
Il dipendente in segno di ricevimento della scheda:		FIRMA: _____		Data _____	

COMUNE DI TARSIA

SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL SEGRETARIO COMUNALE

FUNZIONI	GIUDIZIO		ANNOTAZIONI
	Punteggio	Valutazione	
1. Collaborazione ed assistenza giuridico amministrativa ex art. 97 co. 2 TUEL e partecipazione attiva nella veste consultiva e propositiva nelle materie proprie del Segretario comunale.	Da 0 a 20		
2. Partecipazione con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni di giunta e consiglio comunale e Istruttoria delle deliberazioni.	Da 0 a 20		
3. Trasposizione degli indirizzi politici in obiettivi operativi, Piano Performance.	Da 0 a 10		
4. Elaborazione dell'attività normativa dell'Ente.	Da 0 a 10		
5. Predisposizione Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza e adempimenti derivanti dalla L.190/2012.	Da 0 a 10		
6. Attività di coordinamento dei Responsabili di Settore tramite riunioni, circolari, direttive e formazione.	Da 0 a 10		
7. Capacità di risoluzione di problematiche, nel rispetto degli obiettivi e delle norme vigenti.	Da 0 a 10		
8. Introduzione di nuovi strumenti per migliorare i rapporti con l'utenza.	Da 0 a 10		
Totale punteggio	Totale Max 100 Punti	Totale Valutazione Max 100 punti	

Tarsia , li _____

IL SINDACO

Il punteggio finale verrà determinato globalmente, comportando:

- L'erogazione dell'indennità nella misura massima, prevista dalla disciplina contrattuale vigente, nel caso di un punteggio positivo pari o superiore a n.60 punti);
- L'erogazione del 50% dell'indennità massima prevista, dalla disciplina contrattuale vigente, nella fattispecie di punteggio compreso tra 30 e 59 punti;
- Nessuna erogazione per un punteggio inferiore a n.30 punti.

ALLEGATO D)

RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI E UTILIZZO DELLE SEGNALAZIONI

Per come indicato nel punto 19 del sistema di misurazione e valutazione della performance, il Comune di Tarsia rileva il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti utilizzando il modulo di cui all'Allegato D1), che consente di formulare comunicazioni articolate sulla qualità del servizio, di segnalare eventuali disservizi e di formulare proposte di miglioramento.

Il modulo è anche scaricabile al seguente link:

Inserire link : <http://www.comune.tarsia.cs.it/>

È disponibile su richiesta presso l'ufficio protocollo

Gli esiti delle valutazioni espresse, i suggerimenti e gli eventuali disservizi segnalati sono comunicati alla Giunta in forma riassuntiva e sintetica. Con cadenza almeno annuale l'esito delle segnalazioni viene pubblicato sul sito internet istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente.

Non si terrà conto di eventuali segnalazioni anonime ai fini della valutazione delle unità organizzative e del personale. Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo per i seguenti fini:

- miglioramento del servizio interessato dalla segnalazione;
- per ogni altro effetto, se contenenti segnalazione circostanziata di fatti verificabili.

Utilizzo delle segnalazioni dei cittadini per la valutazione dei settori/servizi.

Le segnalazioni degli utenti e dei cittadini disciplinate al precedente punto rappresentano lo strumento previsto per consentire agli stakeholders di incidere sulla valutazione delle performance. Ciò avviene nella misura prevista dal presente punto, a condizione che le valutazioni non anonime pervenute siano almeno 20 per ogni anno solare.

Nel caso in cui uno stesso cittadino o utente presenti più valutazioni nel corso dello stesso anno solare, si terrà conto del valore medio da esso espresso.

Se la segnalazione contiene l'indicazione del settore valutato, esso è valutato solo con riguardo al medesimo settore. Se la segnalazione non contiene la specificazione del settore valutato, si considera attribuita genericamente a tutti i settori e pertanto incide pro quota su ogni settore. Se la segnalazione è fatta con riferimento a due o più settori, essa incide pro quota su ciascuno di essi (es. se sono indicate tre settori inciderà nella misura di 1/3 su ciascuno).

Ad ogni valutazione formulata è attribuito il seguente punteggio:

	Voto	Punti
	<input type="checkbox"/> Eccellente	10
	<input type="checkbox"/> Buono	8
	<input type="checkbox"/> Soddisfacente	6
	<input type="checkbox"/> Sufficiente	4
	<input type="checkbox"/> Insufficiente	2
	<input type="checkbox"/> Pessimo	0

Se il voto è espresso ponendo una croce solo sulla faccia saranno attribuiti i seguenti punteggi:

	10 Punti
	5 Punti

	0 Punti
--	---------

La valutazione del singolo Settore è pari al rapporto tra il punteggio conseguito ed il punteggio massimo conseguibile. A tal fine, le voci per le quali non è stata espressa nessuna valutazione non sono considerate né al numeratore né al denominatore.

Numero di valutazioni (n)	Rapporto punteggio conseguito/conseguibile	Coefficiente da applicarsi alla valutazione
n < 20		100
20 < n < 30	R > 0,70	100
20 < n < 30	0,55 < R < 0,70	98
20 < n < 30	0,40 < R < 0,56	95
20 < n < 30	R < 0,41	90
30 < n < 50	R > 0,70	100
30 < n < 50	0,55 < R < 0,70	95
30 < n < 50	0,40 < R < 0,56	90
30 < n < 50	R < 0,41	85
n > 49	R > 0,70	100
n > 49	0,55 < R < 0,70	93
n > 49	0,40 < R < 0,56	86
n > 49	R < 0,41	80



COMUNE DI TARSIA

SCHEDA DI VALUTAZIONE SETTORE

Gentile Utente, le osservazioni, i suggerimenti o le segnalazioni che ci darai contribuiranno a migliorare i servizi del nostro Comune.

Il sottoscritto _____

Residente in via/piazza _____ n. _____

Comune di _____

Recapito (tel. e-mail) _____

Comunica di essersi rivolto al Settore/ufficio:

del Comune di Tarsia, ricevendo un servizio:

VALUTAZIONE SINTETICA		<input type="checkbox"/> Eccellente <input type="checkbox"/> Buono
		<input type="checkbox"/> Soddisfacente <input type="checkbox"/> Sufficiente
		<input type="checkbox"/> Insufficiente <input type="checkbox"/> Pessimo

Data _____

Firma

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI/UFFICI - Valutazione dettagliata (facoltativa)

Servizio/Ufficio _____

	Positivamente	Non positivamente	Negativamente
Competenza			
Cortesia			
Rispetto dei termini			
Suggerimenti o segnalazione di disservizi:			

Firma

Nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (Regolamento U.E 2016/679) si informa che i presenti dati verranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.

Il presente modulo dovrà essere consegnato all'ufficio protocollo (oppure potrà essere inviato tramite e mail all'indirizzo: protocollo.tarsia@asmepec.it) il quale provvederà a inviarlo al Sindaco, Al Segretario Comunale e al Nucleo di valutazione.