

SISTEMA DI MISURAZIONE, VALUTAZIONE, INTEGRITA' E TRASPARENZA DELLA PERFORMANCE

ARTICOLO 1 – PRINCIPI GENERALI

1. Il presente documento definisce i criteri e le metodologie per la misurazione e la valutazione della performance organizzativa ed individuale dell'amministrazione comunale, secondo i principi dettati dal Decreto Legislativo 150/2009, dalle deliberazioni della Commissione per la valutazione, trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche istituita ai sensi dell'articolo 13 di detto decreto, dai Protocolli d'intesa tra la suddetta Commissione e l'ANCI e dallo Statuto comunale.
2. Il sistema è finalizzato a comunicare e a realizzare le strategie dell'amministrazione rivolte al soddisfacimento dei bisogni della collettività, nonché alla crescita delle competenze professionali dei singoli e delle unità organizzative impegnati nell'erogazione dei servizi, anche attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati ottenuti.
3. Il sistema assicura pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza e coinvolgimento dei cittadini e degli utenti dei servizi nella rendicontazione e nella valutazione dei risultati dell'attività amministrativa.
4. La realizzazione di un sistema di valutazione della prestazione delle risorse umane ha lo scopo di creare le condizioni per incrementare l'efficienza, l'efficacia e la produttività dei servizi, al fine di fornire prestazioni di qualità ai cittadini utenti.
5. Per essere efficace il sistema deve collegarsi agli altri meccanismi operativi presenti nella struttura, senza costituire un appesantimento degli adempimenti amministrativi. Per questa ragione si collega alle procedure del PEG e del controllo di gestione. Deve essere equo e trasparente per dar modo ai lavoratori di conoscere i parametri, la metodologia e i soggetti della valutazione.
6. Il sistema di valutazione deve mettere in condizione il singolo lavoratore di capire, confrontare, interloquire con il valutatore; deve essere orientato a favorire la partecipazione dei lavoratori alla formazione ed al conseguimento degli obiettivi di miglioramento dell'organizzazione del lavoro e dei servizi e non alla sola erogazione di benefici economici.
7. La valutazione deve significare osservazione del lavoro e delle sue trasformazioni, lettura delle professionalità e delle competenze previsti nell'ente e in evoluzione, con riferimento ai cambiamenti del modello organizzativo.
8. La valutazione deve avere ad oggetto le prestazioni ed i risultati, non le caratteristiche delle persone. La misurazione e la valutazione della performance organizzativa e individuale sono infatti alla base del miglioramento della qualità delle prestazioni rese e del servizio pubblico offerto da questa amministrazione, della valorizzazione delle competenze professionali tecniche e gestionali, della responsabilità per risultati, della integrità e della trasparenza dell'azione amministrativa.

ARTICOLO 2 – DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA

“Performance”: il contributo che un soggetto (organizzazione, unità organizzativa, gruppo o singolo individuo) apporta al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi per i quali organizzazione nel suo complesso vive ed opera;

“Performance organizzativa”: la performance ottenuta dall’ente nel suo complesso, in base agli uffici e servizi in cui si articola;

“Performance individuale”: la performance ottenuta da singoli individui;

“Ciclo di gestione della performance”: il processo attraverso il quale si definiscono gli obiettivi, i piani di attività ad essi funzionali e si provvede alla misurazione, alla valutazione e alla rendicontazione dei risultati alla fine del ciclo;

“Piano della performance”: l’insieme degli obiettivi strategici ed operativi alla base dell’attività dell’amministrazione, approvato e revisionato annualmente all’amministrazione;

“Misurazione della performance”: attività di riscontro degli scostamenti tra i singoli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti, sulla base di indicatori misurabili riferiti a processi o prodotti o impatti sui cittadini;

“Valutazione della performance”: attività di analisi e valutazione dei risultati ottenuti dall’ente, dalle unità organizzative o dai singoli, sulla base della misurazione della performance, delle aspettative e del grado di soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti, anche in prospettiva futura;

“Rendicontazione sulla performance”: la descrizione periodica delle risultanze dell’attività di misurazione e valutazione della performance indirizzata agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai cittadini ed agli stakeholder;

“Sistema di misurazione e valutazione della performance”: il complesso dei criteri che definiscono le caratteristiche, le metodologie da utilizzarsi, le fasi ed il ruolo dei singoli soggetti coinvolti del processo di misurazione e valutazione della performance;

“Obiettivo”: la definizione puntuale di un traguardo che l’organizzazione o l’unità organizzativa si prefigge di raggiungere in un determinato arco temporale per realizzare con successo le proprie finalità;

“Risultato”: l’effetto tangibile che l’obiettivo si prefigge di raggiungere affinché questo possa dirsi realizzato ovvero l’effetto realmente ottenuto alla fine del periodo;

“Programma”, “Piano di attività”, “Progetto”: la descrizione organica delle attività e delle operazioni da realizzare per raggiungere un obiettivo, del risultato da ottenere e degli indicatori che ne misurino l’effettivo raggiungimento, delle risorse da utilizzarsi e delle fasi temporali che ne illustrano la dinamica;

“Prodotto”: l’utilità finale, in termini di beni o servizi, rivolti all’interno od all’esterno, cui è finalizzata istituzionalmente l’attività dell’amministrazione e delle singole unità organizzative;

“Processo”: la sequenza di atti e/o operazioni finalizzate alla prestazione di un prodotto;

“Indicatore”: aspetto o caratteristica del processo o del prodotto, misurabile, che fornisce informazioni significative sull’efficacia, l’efficienza o la qualità dell’attività svolta e sul grado di raggiungimento dell’obiettivo;

“Target”: valore che un soggetto si prefigge di ottenere dall’indicatore prescelto perché l’obiettivo possa dirsi raggiunto;

“Benchmarking”: processo di confronto attraverso cui identificare, comprendere ed importare le buone pratiche che si sviluppano in altre organizzazioni;

“Sistema informativo organizzato”: l’insieme strutturato di tutte le informazioni utili in termini di prodotti, processi, indicatori, target e valori di benchmarking fornito da apposito servizio interno all’ente;

“Stakeholder” o “portatori di interesse”: qualsiasi gruppo qualificato di individui, formalizzato o no, che può essere influenzato direttamente o indirettamente dall’ottenimento degli obiettivi dell’amministrazione o comunque dalla sua azione. Possono essere interni od esterni all’organizzazione e possono essere portatori di diritti;

“Outcome”: impatto, effetto o risultato ultimo di un’azione; conseguenze di un’attività o di un processo dal punto di vista dell’utente del servizio o, più in generale dallo stakeholder;

“Accountability”: il dover render conto del risultato di un’azione amministrativa, attraverso adeguate informazioni agli utenti e in modo da permettere a questi di esprimere un giudizio.

ARTICOLO 3 – IL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

1. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance si inserisce organicamente nell’ambito del ciclo di gestione della performance che l’articolo 4, comma 2, del D.Lgs. 150/09 sviluppa nelle seguenti fasi:
 - a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere
 - b) valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori
 - c) collegamento tra gli obiettivi e risorse (umane e finanziarie)
 - d) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi
 - e) misurazione dei risultati finali
 - f) valutazione della performance organizzativa e individuale
 - g) sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito
 - h) rendicontazione dei risultati della valutazione agli organi di indirizzo politico amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

ARTICOLO 4 – PIANO DELLA PERFORMANCE

1. Gli atti della programmazione, ivi inclusi quelli relativi alla valutazione, sono alla base del ciclo della *performance*.
2. Il piano generale di sviluppo, i bilanci annuale e pluriennale, la relazione previsionale e programmatica, il piano degli obiettivi contengono elementi per il Piano della *performance* di questo Comune.
3. Il piano degli obiettivi, quale strumento operativo del Piano della *performance*, viene elaborato dal Segretario comunale e approvato dalla Giunta comunale **entro 30 gg. dalla approvazione del bilancio di previsione**.
4. Con riferimento al principio della trasparenza, l’ente assicura ogni anno la pubblicazione sul proprio sito istituzionale del piano degli obiettivi e della relazione previsionale e programmatica.

ARTICOLO 5 – QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI

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

ARTICOLO 6 – RELAZIONE SULLA PERFORMANCE E RENDICONTAZIONE

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

ARTICOLO 7 – PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La valutazione della performance organizzativa è basata sulla misurazione dei seguenti elementi, riferiti sia all'Ente nel suo complesso che ai singoli servizi:

- a) gli impatti dell'azione amministrativa sui bisogni della collettività e sull'ambiente di riferimento, attraverso indicatori di outcome o di impatto;
- b) il grado di attuazione della strategie misurato sulla base del raggiungimento degli obiettivi generali e strategici dell'Amministrazione;
- c) eventuali confronti con altre Amministrazioni (benchmarking) attraverso un'analisi di posizionamento rispetto ad altri Enti che svolgono attività simili.

ARTICOLO 8 – PERFORMANCE INDIVIDUALE

1. La valutazione della *performance* individuale è in funzione della *performance* della intera struttura (*performance* organizzativa) ed è volta, in via prioritaria, all'apprendimento e miglioramento gestionale, allo sviluppo professionale e alla ottimizzazione del servizio pubblico offerto.

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

ARTICOLO 9 – I SOGGETTI DEL PROCESSO DI VALUTAZIONE

La funzione di valutazione della performance è svolta:

- dal Segretario Comunale che valuta la performance organizzativa, la performance individuale dei Responsabili titolari di posizione organizzativa;
- dai Responsabili titolari di posizione organizzativa che valutano le performance individuali del personale assegnato;
- dal Sindaco che, coadiuvato dal Segretario Comunale, valuta il personale dell'area di vigilanza. Il Sindaco, qualora il Comune sia capo convenzione, valuta anche il Segretario Comunale, sulla base del raggiungimento degli obiettivi annuali assegnati allo stesso.

ARTICOLO 10 – IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

Il sistema di cui al presente regolamento si applica a decorrere dalle valutazioni riferite all'anno 2012, con riferimento a tutto il personale del comparto e ai titolari di posizione organizzativa.

La valutazione viene effettuata utilizzando le schede allegate, diversificate per il personale titolare di posizione organizzativa e per il personale del comparto.

La valutazione in linea generale si riferisce ai seguenti parametri:

- il raggiungimento degli obiettivi (che riguarda il grado di realizzazione di specifici obiettivi preventivamente attribuiti nonché, per i ruoli di responsabilità apicale, le performance dell'unità organizzativa di diretta responsabilità)
- i comportamenti (gli aspetti qualitativi della prestazione declinati in relazione al ruolo ricoperto).

ARTICOLO 11 – IL PROCESSO VALUTATIVO

Il processo valutativo è articolato nelle seguenti fasi fondamentali che tutti gli attori sono tenuti ad interpretare correttamente, per garantire l'obiettività dei giudizi e l'efficacia dello strumento.

1) Assegnazione degli obiettivi e delle attese relative ai fattori comportamentali. Ad ogni dipendente vengono assegnati gli obiettivi per l'anno corrente. Ai responsabili di Servizio vengono assegnati gli obiettivi con il piano degli obiettivi, mentre al personale di comparto vengono assegnati specifici progetti di produttività. Il Piano degli obiettivi deve essere approvato entro 30 giorni dalla approvazione del bilancio di previsione. Nel caso in cui l'approvazione del bilancio venisse procrastinata nel corso dell'anno, l'ente può procedere comunque alla assegnazione degli obiettivi ai Responsabili di Servizio, con riserva di eventuale ridefinizione in sede di assegnazione delle risorse (piano degli obiettivi).

Allo stesso modo, anche nelle more della convocazione della delegazione trattante per la contrattazione decentrata integrativa, l'ente può procedere ad assegnare al personale di comparto specifici progetti per l'incremento della produttività, con riserva di definizione del riconoscimento economico in sede di contrattazione decentrata.

L'assegnazione degli obiettivi e dei progetti presuppone un'attività di chiara definizione e comunicazione di ciò che ci si attende dal singolo o dai gruppi in un dato periodo di tempo. Il grado di accuratezza, ma soprattutto la chiarezza e la capacità di descrivere in modo sintetico e misurabile i risultati attesi, è condizione imprescindibile per il successo del sistema. Il dipendente viene contestualmente reso edotto dei parametri su cui verrà effettuata la valutazione, mediante consegna del modello di scheda di valutazione.

2) Verifica e valutazione della performance individuale.

A consuntivo viene espressa la valutazione. Per le Posizioni Organizzative e per il personale del comparto la valutazione avviene nel corso di un apposito colloquio, in cui il valutatore illustra la scheda di valutazione attribuendo il punteggio. Il colloquio è una fase centrale del processo e serve per fare della valutazione uno strumento per conoscere, guidare ed aiutare i propri collaboratori in un'ottica di sviluppo individuale, non solo quindi per l'erogazione degli incentivi economici. Il valutatore consegna la scheda di valutazione ai dipendenti. La scheda deve essere datata, firmata dal valutatore e consegnata al valutato che la firma per ricevuta. La compilazione delle schede di valutazione deve essere effettuata entro il mese di aprile dell'anno successivo a quello oggetto di valutazione.

3) Erogazione degli incentivi economici collegati alla performance.

L'erogazione degli incentivi economici è effettuata successivamente alla compilazione e consegna delle schede di valutazione, previa verifica da parte del Segretario Comunale, per quanto riguarda le schede di valutazione compilate da altri valutatori, della coerenza con i principi normativi e con i criteri stabiliti dalla presente metodologia.

ARTICOLO 12 – VALUTAZIONE DEI TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

1. La valutazione dei titolari di posizione organizzativa concerne l'apporto da questi ultimi offerto all'integrazione e ai risultati complessivi della gestione del Comune, la *performance* dei servizi di competenza e dei progetti assegnati, nonché le capacità, le competenze tecniche e manageriali, la capacità di valutazione dei propri collaboratori (se assegnati) e i comportamenti organizzativi dimostrati nel periodo di riferimento.

2. Ai fini della valutazione della prestazione individuale dei titolari di posizione organizzativa si utilizzano le risultanze della valutazione annuale effettuata ai fini del riconoscimento della indennità di risultato. Questa ultima valutazione viene operata anche sulla scorta di una relazione presentata da ogni titolare di posizione organizzativa in ordine alla attività svolta nell'anno solare per il raggiungimento degli obiettivi assegnati con il piano degli obiettivi.
3. La valutazione è diretta, in primo luogo, a promuovere lo sviluppo organizzativo e professionale, nonché il miglioramento organizzativo dell'attività gestionale e di programmazione del Comune ed, in secondo luogo, il riconoscimento del merito per l'apporto e la qualità del servizio reso secondo principi di efficacia, economicità, imparzialità e pubblicità.
4. La valutazione della *performance* individuale dei titolari di posizione organizzativa e l'attribuzione dei premi è svolta dal Segretario comunale.
5. La valutazione della prestazione individuale dei titolari di posizione organizzativa si intende POSITIVA nel caso in cui, con riferimento ai parametri contenuti nella scheda per la corresponsione della indennità di risultato, siano stati raggiunti almeno settanta punti su cento.
6. Ai responsabili di Servizio titolari di posizione organizzativa è attribuita la retribuzione di posizione sotto forma di indennità mensile fissa e continuativa e la retribuzione di risultato sulla base dei risultati raggiunti.
7. La valutazione delle posizioni dell'ente considera i contenuti e le caratteristiche delle posizioni lavorative. Ciò indipendentemente dalle modalità di assolvimento dei compiti e dal grado di raggiungimento degli obiettivi, riconoscendo la diversa complessità delle posizioni medesime e, pertanto, un trattamento economico diverso ai dipendenti per il semplice fatto di ricoprire tali diverse posizioni.
8. La metodologia e i criteri generali per la pesatura delle posizioni organizzative sono approvati con deliberazione di Giunta Comunale. Nell'ambito dei profili e dei parametri individuati con la predetta deliberazione di Giunta Comunale, l'ente provvede all'attribuzione dei coefficienti per ciascuna posizione organizzativa e alla determinazione della retribuzione di posizione, secondo la fascia economica corrispondente. L'importo della retribuzione di posizione viene riconosciuto nel decreto sindacale di nomina a responsabile di servizio.
9. La valutazione della prestazione dei responsabili di servizio titolari di posizione organizzativa viene effettuata dal Segretario Comunale sulla base della scheda allegata suddivisa in due aree di risultato alle quali viene attribuito un peso diverso.
10. L'area obiettivi pesa 60/100 e valuta la performance della struttura di diretta responsabilità del valutato attraverso la verifica del grado di realizzazione di specifici obiettivi assegnati con il piano degli obiettivi. L'area dei comportamenti pesa 40/100 e valuta le attitudini e le capacità del lavoratore in relazione a certi parametri.
11. La retribuzione di risultato viene erogata solo in caso di valutazione POSITIVA ed è determinata, secondo il CCNL vigente, nel valore compreso tra il 10% e il 25% della retribuzione di posizione. Alla quantificazione della retribuzione di risultato si procede in proporzione al punteggio conseguito a seguito di valutazione, come indicato nella scheda.
12. La valutazione è svolta dal Segretario Comunale **entro il mese di aprile** dell'anno successivo a quello di riferimento ed è trasmessa alla Giunta ai fini della presa d'atto e della successiva liquidazione delle spettanze.

ARTICOLO 13 – RESPONSABILITA' DIRIGENZIALE

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

ARTICOLO 14 – VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI COMPARTO

1. La valutazione del personale di comparto concerne l'apporto al lavoro di gruppo, con particolare riferimento al raggiungimento degli obiettivi assegnati per l'incremento della produttività, nel rispetto dei termini e delle modalità indicati, e ai comportamenti seguiti nel corso della attività svolta in relazione all'obiettivo assegnato.
2. La valutazione è diretta a promuovere il miglioramento della produttività e la qualità delle prestazioni rese dal Comune e mira a riconoscere, attraverso il sistema premiante, il merito per l'apporto fornito da ogni dipendente.
3. La valutazione della prestazione individuale del personale è svolta dal titolare di posizione organizzativa, se il dipendente risulta collocato all'interno di un Servizio o, in difetto, dal Segretario comunale. Tale valutazione viene svolta **entro il mese di aprile** dell'anno successivo a quello di riferimento e viene trasmessa al Responsabile di Servizio competente per la liquidazione delle spettanze.
4. La valutazione della prestazione individuale del personale viene svolta anche sulla scorta di una sintetica relazione del dipendente in ordine ai risultati conseguiti rispetto agli obiettivi annuali assegnati.
5. La valutazione della prestazione individuale del personale si intende **POSITIVA** nel caso di raggiungimento del punteggio pari o superiore a 60/100. In caso di valutazione **NON POSITIVA** (punteggio conseguito inferiore a 60/100) non viene riconosciuto alcun compenso.

ARTICOLO 15 – SISTEMA PREMIANTE

1. La quota prevalente delle risorse complessivamente destinate al trattamento economico accessorio deve essere collegata alla *performance* individuale e per essere erogata deve essere soggetta a valutazione.

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

ARTICOLO 16 – INTEGRITA' E CONTROLLI DI REGOLARITA'

1. L'integrità dell'azione amministrativa è assicurata con sistematici controlli interni di regolarità.
2. I titolari di posizione organizzativa, in relazione all'esercizio delle funzioni di competenza, sono direttamente responsabili dell'integrità dell'azione amministrativa e della relativa attività di vigilanza e controllo della regolarità.
3. Il Segretario comunale può elaborare, se le condizioni dell'ente lo richiedono, un programma annuale di verifiche ispettive interne, individuando parametri significativi della regolarità della attività amministrativa, con particolare riferimento al rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti.

ARTICOLO 17 – TRASPARENZA

1. Il sistema di programmazione, misurazione e valutazione della *performance* (sia organizzativa che individuale), il sistema premiante il merito ed il sistema di integrità, adottati dal Comune, sono resi pubblici mediante pubblicazione sul sito istituzionale del Comune.
2. Ai sensi dell' art 11 del decreto legislativo n. 150/2009 sul sito istituzionale dell'ente è costituita una apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" ove sono pubblicati gli atti che afferiscono ad ogni fase del ciclo di gestione della *performance*. Detto servizio, nell'ambito delle attività svolte per garantire il principio della trasparenza dell'azione della pubblica amministrazione, costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell' art. 117 secondo comma lettera m) della Costituzione. Dovranno essere pertanto pubblicati sul sito tutti gli atti che rientrano nel ciclo di gestione della *performance* attraverso le varie fasi di individuazione degli obiettivi, la misurazione e valutazione della *performance* ed il riconoscimento e attribuzione dei premi.
3. Sono soggetti a pubblicazione gli ulteriori atti previsti dalla vigente normativa, in particolare dall'art. 11 comma 8 del D. Lgs. 150/09.
4. Con separati atti l'Amministrazione può adottare il Piano triennale per la trasparenza ed integrità. In caso di mancato assolvimento degli obblighi di pubblicazione minimi previsti dal decreto legislativo 150/09 è fatto divieto di erogazione della retribuzione di risultato ai dirigenti e responsabili di posizione organizzativa preposti agli uffici coinvolti.

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Egregio Signore/Gentile Signora

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

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

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

I risultati verranno divulgati sul sito del Comune.

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

Grazie per la collaborazione.

IL SEGRETARIO COMUNALE

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

Sesso			
Età			
☐	Da 18 a 59 anni	☐	60 ed oltre
Titolo di studio			
☐	lic.elem. o media	☐	diploma
☐		☐	laurea
Nazionalità			
☐	Italiana	☐	Straniera

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE DEL SERVIZIO (N.B. indicare il servizio utilizzato o l'impiegato/a da cui si è stati ricevuti)

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

Quanto tempo ha aspettato prima di essere ricevuto dall'impiegato (in minuti)?	
☐	Nessuna attesa
☐	Meno di cinque minuti
☐	Oltre 5 minuti (indicare quanto)

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

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

Qual è il Suo giudizio globale sul servizio?							
☐	Scarso	☐	Sufficiente	☐	Discreto	☐	Ottimo

Note, suggerimenti, commenti per il miglioramento del servizio

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

Note, suggerimenti, commenti:

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL TITOLARE DI POSIZIONE
ORGANIZZATIVA Sig./dott. _____
AI FINI DELLA INDENNITA' DI RISULTATO PER L'ANNO _____**

data _____

Il Segretario Comunale _____

Punti max 100: valutazione raggiungimento obiettivi
valutazione comportamenti

max punti 60/100
max punti 40/100

1) VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

max n. 5 obiettivi assegnati
max punti attribuibili per ogni obiettivo: 12
complessivi punti attribuibili 60

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

Totale punti assegnati per il raggiungimento obiettivi

_____/60 (A)

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

5 parametri

max punti attribuibili per ogni parametro 8

complessivi punti attribuibili 40

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

Totale punti assegnati per comportamenti

_____/40 (B)

NOTE

(*) Descrizione dei giudizi e relativi punteggi

INSUFFICIENTE 0 punti

Prestazione assolutamente e gravemente non rispondente agli standard.

INADEGUATO 2 punti

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

MIGLIORABILE 4 punti

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

QUASI ADEGUATO 5 punti

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

ADEGUATO 6 punti

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

ECCELLENTE 8 punti

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

Calcolo della indennità di risultato

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

Il valore della indennità di risultato è stabilito contrattualmente tra il 10% e il 25% della indennità di posizione dell'anno di riferimento.

Per ogni punto assegnato oltre i 70 viene riconosciuta una percentuale dello 0,5% della indennità di posizione, da sommare al minimo contrattuale previsto del 10%, fino alla concorrenza del massimo previsto del 25%.

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

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

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

Valutazione complessiva (A + B) punti **/100**

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

Valutazione POSITIVA se punteggio complessivo pari o superiore a 70/100
Indennità di risultato pari a _____% della retribuzione di posizione.

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

Il dipendente esprime le seguenti osservazioni

Il valutatore esprime le seguenti osservazioni

Luogo, data _____

Il Segretario Comunale

Il dipendente (per ricevuta)

16

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

3 parametri

max punti attribuibili per ogni parametro 10

Max punti 30/100

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

Totale punti assegnati per comportamenti

_____/30 (B)

NOTE

(*) Descrizione dei giudizi e relativi punteggi

INSUFFICIENTE 0 punti

Prestazione assolutamente e gravemente non rispondente agli standard.

INADEGUATO 3 punti

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

MIGLIORABILE 5 punti

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

QUASI ADEGUATO 6 punti

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

ADEGUATO 8 punti

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

ECCELLENTE 10 punti

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

Calcolo del compenso da corrispondere

L'erogazione del compenso per la produttività viene disposta solo a seguito di valutazione POSITIVA. La valutazione si intende POSITIVA se il punteggio complessivo raggiunto è pari ad almeno 60/100 punti. Il compenso viene erogato proporzionalmente al punteggio conseguito.

Es. progetto € 1.000,00

punti assegnati 80/100

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

Valutazione complessiva (A + B) punti _____ **/100**

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

Valutazione POSITIVA se punteggio complessivo pari o superiore a 60/100
compenso pari a _____ % del valore economico del progetto.

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

Il dipendente esprime le seguenti osservazioni

Il valutatore esprime le seguenti osservazioni

Luogo, data _____

Il valutatore

Il dipendente (per ricevuta)
