Il passo successivo prevede la rilevazione delle potenzialità produttive dell'ente limitatamente alle risorse umane. Tale potenzialità viene determinata mediante l'utilizzo di un altro indicatore dato dal rapporto fra il numero dei dipendenti del servizio e la popolazione residente. Il dato così rilevato sarà a sua volta sottoposto al processo di omogeneizzazione mediante l'utilizzo del modello a fasce di punteggio come precedentemente utilizzato[15].

c) *La determinazione grado di soddisfazione dei cittadini: indicatore gradimento cittadini (Ig)*

Successivamente alla determinazione della fascia di appartenenza di ciascun ente in virtù del rapporto fra numero dei dipendenti e popolazione, si passa alla fase successiva relativa alla misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini. Anche il dato relativo al grado di soddisfazione dei cittadini sarà a sua volta sottoposto al processo di omogeneizzazione mediante l'utilizzo del modello a fasce di punteggio come precedentemente utilizzato.

Naturalmente il sistema può essere utilizzato anche in presenza del solo indicatore di attività *(Ia)*,ovvero in presenza del solo indicatore *(Ig)*

d) *La determinazione dello standard di servizio*

Avendo concluso la parte relativa alla raccolta ed elaborazione dei dati relativa a ciascun ente, viene determinato lo standard attuale di servizio *(Sas)* presso ciascun ente. Lo standard di servizio è dato dall'applicazione del seguente algoritmo:

$$Sas^{16} = \left(Ig/ {}_{(-)}Ia * Ip \right)$$

$$Sas^{17} = \left({}_{(+)}Ia * Ig/Ip \right)$$

Lo standard di servizio locale (ente per ente) oscillerà tra un valore minimo e un valore massimo. Occorre a questo punto determinare il grado di allineamento degli standard locali allo standard dell'intero territorio di riferimento[18]. Lo standard territoriale del servizio è dato dalla media fra gli standard di servizio di ciascun ente.

L'aver determinato lo standard di servizio territoriale, ci consente anche di determinare lo scostamento (S) per ciascun ente dal predetto standard e sulla base del grado di scostamento determinare eventuali obiettivi di riallineamento.

Art. 13
Misurazione e valutazione della performance individuale dei Responsabili di Unità Organizzativa

15 Va da sé che il ragionamento potrebbe riguardare anche altre variabili produttive (per esempio la dotazione strumentale) o meglio ancora potrebbe riguardare l'insieme delle variabili produttive sia materiali che immateriali (per esempio la formazione del personale). Il principio sotteso in questo modello è che lo standard di servizio è frutto del concorso di tutti i fattori produttivi materiali, immateriali e umani e che tali variabili possono essere rilevate/misurate e sulla base di questo determinare lo standard di servizio.

16 In questo caso l'indicatore Ia ha una natura negativa e dunque un suo decremento è un valore auspicabile (ad es.un Ia con natura negativa potrebbe essere il n° degli atti vandalici sulla popolazione residente e quindi una sua riduzione è un valore auspicabile)

17 In questo caso l'indicatore Ia ha una natura positiva e dunque un suo aumento è un valore auspicabile (ad es.un Ia con natura positiva potrebbe essere il n° dei controlli sul traffico stradale sulla popolazione residente e quindi un suo incremento potrebbe essere auspicabile)

18 Composto dall'insieme degli enti su cui si esercita il confronto

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

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

A tal fine la misurazione e la valutazione della performance individuale dei Responsabili di U.O. deve essere collegata:

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

Agli obiettivi di performance viene assegnato il 50% del punteggio complessivo previsto per la misurazione e valutazione delle performance individuale[19] .

Art. 14
La Scheda di misurazione degli obiettivi di performance Individuale

Gli obiettivi di performance deliberati dall'organo esecutivo dell'ente e assegnati secondo le procedure e gli strumenti di cui all'art. 6 vengono misurati e valutati utilizzando la scheda di misurazione e valutazione (Scheda 2). Possiamo suddividere le fasi operative afferenti al processo di misurazione e valutazione della performance in tre distinte, sia pure interrelate, fasi: *la programmazione, la misurazione e la valutazione.*

La programmazione rappresenta la declinazione operativa - fasi, tempi e risorse umane e finanziarie impegnate - all'interno dell'unità organizzativa di pertinenza, dell'obiettivo di performance.

La misurazione rappresenta la rilevazione, ex post facto, dei dati sugli indicatori individuati per la misurazione della performance. Lo scostamento tra il valore atteso e il valore rilevato degli indicatori posti a misurazione della performance costituiscono la base dati su cui viene effettuata la valutazione a cura dall'organo di valutazione.

La scheda di misurazione (tab 1) è costituita da una parte identificativa:

- ✓ *Servizio*: indica il servizio sui ricade l'obiettivo oggetto di misurazione della performance ;

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

- ✓ *Unità Organizzativa*: indica l'unità organizzativa in cui è inserito il servizio su cui ricade l'obiettivo oggetto di misurazione della performance ;
- ✓ *Ambito tematico*: individua l'area delle attività afferenti ai diversi servizi che producono un output (prodotto/servizio) rilevante per i cittadini, in altre parole riguarda il complesso (mappa) delle attività che producono 'Valore Pubblico '[20].
- ✓ *Attività*: indica l'attività specifica che si intende attuare per generare/produrre 'Valore Pubblico '[21].
- ✓ *Portatori di interesse* (stakeholder): l'insieme dei soggetti, anche collettivi, interessati, direttamente o indirettamente, al buon funzionamento e ai risultati del servizio pubblico[22].
- ✓ *Obiettivo di performance individuale*: indica ciò che si intende raggiungere nel corso dell'esercizio di riferimento. Ad es. Ridurre il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale dagli attuali 7 gg a 2gg dal momento della segnalazione;
- ✓ *Indicatori*: gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile un certo fenomeno di interesse (ad esempio il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale). Ad ogni indicatore è associato un " valore dato"[23] e un "valore programmato". Il primo indica lo standard attuale del servizio mentre il secondo indica lo standard atteso;
- ✓ *Personale*: specifica il contributo richiesto a ciascun dipendente ai fini del conseguimento dell'obiettivo. Ciascun obiettivo assegnato alle diverse figure costituirà la variabile sui cui verrà effettuata la valutazione della performance individuale del personale.
- ✓ *Pesatura degli obiettivi*: La pesatura degli obiettivi è a cura dell'organo esecutivo dell'ente e dei Responsabili di U.O.. La definizione dell'importanza e dell'impatto all'esterno dell'obiettivo è a cura del Sindaco e/o Assessore. Il Sindaco e/o Assessore formula il proprio giudizio assegnando, alle due variabili di propria competenza, il valore:

Basso: B; Medio: M; Alto: A

La definizione della complessità[24] e della realizzabilità[25] afferisce a dati tecnici, quindi è di competenza dei titolari dei Responsabili di U.O..

Il giudizio viene formulato mediante l'utilizzo delle quattro variabili viste sopra. Il valore delle predette variabili è identico, pertanto il peso definitivo degli obiettivi è dato dal concorso paritario delle quattro variabili:

---

[20] Su questo punto vedasi la delibera Civit 88/2010" .1 La definizione della mappa dei servizi La prima azione è l'esatta individuazione dei servizi erogati. Tale azione è propedeutica non solo alla misurazione della qualità dei servizi pubblici, ma anche all'attivazione dell'intero impianto, previsto dagli articoli 7 e 8 del dlg. n. 150/2009, in materia di "Sistemi di misurazione e valutazione della performance". In sostanza l'amministrazione deve individuare i processi di propria pertinenza, che comportano come risultato finale (output) l'erogazione di un servizio al pubblico. Per ogni tipologia individuata occorre analizzare. Ad es. "misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana" costituisce un esempio di ambito tematico. Il presente sistema è dotato di una mappa di ambiti tematici classici.

[21] Ad es. se le ""misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana" costituisce un esempio di ambito tematico. La " manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale(opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume" costituisce un'attività all'interno di quell'ambito tematico.

22 Rispetto all'attività di cui alla nota precedente. Ad es. in questo caso sono i cittadini in genere oppure gli automobilisti etc.

23 Nella scheda: rilevato

[24] La complessità misura il grado di articolazione operativa per il raggiungimento dell'obiettivo.

25 La realizzabilità è collegata al grado di difficoltà per il raggiungimento dell'obiettivo, pertanto l'attribuzione del valore del peso è inversamente proporzionale (ad es. se la realizzabilità è alta significa che è facilmente raggiungibile, pertanto avrà un peso pari a 1).

a) Importanza: Alta A = 5 Media: M = 3 Bassa: B = 1

b) Complessità: Alta: A = 5 Media: M = 3 Bassa: B = 1

c) Impatto Esterno: Alta: A = 5 Media: M = 3 Bassa: B = 1

d) Realizzabilità : Alta: A = 1 Media: M = 3 Bassa: B = 5

Il peso assoluto è dato dal prodotto delle 4 variabili .Il peso percentuale è dato dal risultato del seguente algoritmo: *(prodotto delle 4 Variabili/∑ dei pesi degli obiettivi) X 100* .

Il peso relativo degli obiettivi di performance è pertanto pari a 100 e concorre alla valutazione finale nella misura del 50% del punteggio attribuibile alla performance individuale[26].

- ✓ *Fonte Indicatori*: al fine di garantire la certificabilità e, conseguentemente, la loro trasparenza e fruibilità, a ciascun indicatore viene associata la modalità/strumento attraverso cui il dato viene rilevato.

26 Il restante 50% è attribuito alle competenze professionali

Scheda 2

Provincia

SERVIZIO

PIANO OBIETTIVI DELLE PERFORMANCE .....

Scheda n°

Unità Organizzativa	9	Dirigente	0
Ambito Tematico	Misure riguardanti il mantenimento e il miglioramento della viabilità urbana ed extra urbana		
Attività	Manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale(opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume		

Portatori di interesse — Cittadini ☐ Utenze socialmente ☐ Imprenditori ☐ Altro

Indicatori di Performance ex ante

Descrizione Indicatori	Riferito	Atteso	Descrizione Indicatori	Riferito	Atteso
Tempo medio intervento ripristino manto stradale	7gg	2 gg			

Obiettivo di Performance

Ridurre il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale dagli attuali 7 gg a 2 gg dal momento della segnalazione

Pesatura Obiettivo

Variabili	Amministratori Alto	Amministratori Media	Amministratori Basso	Dirigente Alto	Dirigente Media	Dirigente Basso	Peso	Valore %
Importanza	x							
Complessità				x			625	
Impatto all'esterno	x							
Realizzabilità				x				

Risorse Assegnate

Cap. — €

Distribuzione Obiettivo

	Obiettivi Individuali	Nome	Cognome	Dip.	P.O.	Dir.	Peso	Premio
1	Costituire un sistema informativo finalizzato a ridurre il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale				x		20%	€
2	Intervenire il giorno successivo alla segnalazione			x			40%	€
3	Intervenire il giorno successivo alla segnalazione			x			40%	€
4								€

Indicatori di Performance ex post

Descrizione Indicatori	Atteso	Riferito	Descrizione Indicatori	Atteso	Riferito
Tempo medio intervento ripristino manto stradale	2 gg	7gg	0	0	
0	0		0	0	
0	0		0	0	

Fonte Rilevazione Indicatori di Performance

Descrizione Indicatori	Descrizione Strumento
Tempo medio intervento ripristino manto stradale	Schede di rilevazione
0	
0	
0	
0	
0	

Art. 15
La valutazione dei Comportamenti Professionali

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

Tali competenze, che saranno definite dall'amministrazione secondo le proprie specificità organizzative, devono comunque essere tali da manifestare una costante capacità del valutato di adeguare i comportamenti e le competenze alle mutevoli condizioni organizzative e gestionali interne alle amministrazioni.

L' organo deputato alla misurazione e valutazione della Performance proporrà annualmente all'organo esecutivo dell'ente una batteria di variabili e indicatori per la valutazione competenze professionali e manageriali scelta all'interno del Dizionario delle Competenze di cui all'art.16 del sistema. Le variabili potranno essere diversificate in relazione alla specificità delle diverse strutture organizzative dell'ente.

La valutazione delle competenze professionali e manageriali verrà effettuata mediante la somministrazione, al Sindaco , all'Assessore di riferimento e al Segretario dell'ente, di un questionario anonimo predisposto dall' Organo di Valutazione. In alternativa alla somministrazione dei questionari si potrà procedere, con il supporto dell' Organo di Valutazione, ad una sessione di lavori in plenaria dell'organo esecutivo dell'ente per la valutazione delle competenze professionali e manageriali dei Responsabili di U.O..

Per la misurazione e valutazione delle capacità manageriali afferenti solo ed esclusivamente alla gestione delle risorse umane potrà essere somministrato un questionario anonimo, in allegato al presente sistema di valutazione, al personale assegnato all'unità organizzativa di riferimento. Il questionario potrà essere modificato di volta, a cura dell'Organo di Valutazione, al fine di rendere flessibile la misurazione e valutazione della capacità del Responsabile nella gestione delle risorse umane assegnate.

L'esito dei questionari concorre, insieme alla valutazione effettuata tramite Sindaco, Assessore/i e Segretario[27], alla valutazione finale delle capacità di gestione delle risorse umane del Responsabile.

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

Infine la misurazione e valutazione della performance individuale dei Responsabili di U.O. riguarda anche la: *capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.*

La capacità di differenziazione di valutazione dei Responsabili di U.O. tradizionalmente si sviluppa attraverso analisi "statistiche" sulle valutazioni analizzando la distribuzione delle valutazioni effettuata in generale e per ogni valutatore (che normalmente dovrebbe svilupparsi secondo una gaussiana leggermente spostata verso i valori alti). In merito a questa variabile l'organo deputato alla misurazione e valutazione delle performance provvederà ad utilizzare degli strumenti di analisi (varianza oppure lo scarto quadratico medio) al fine di evidenziare delle eventuali anomalie , statisticamente rilevanti, nelle valutazione del personale assegnato alle diverse unità organizzative.

---

[27] *Ovvero tramite l'esito dei lavori di valutazione svolto in plenaria dell'organo esecutivo*

Art. 16
Dizionario delle Competenze

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

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

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

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

Traduzione operativa dei piani e programmi della politica:

- ✓ Capacità di declinare in obiettivi concreti i piani e i programmi della politica;

Pianificazione, organizzazione e controllo:

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

Relazione e integrazione:

- ✓ comunicazione e capacità relazionale con i colleghi
- ✓ capacità di visione interfunzionale al fine di potenziare i processi di programmazione, realizzazione e rendicontazione;
- ✓ partecipazione alla vita organizzativa;
- ✓ integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati;
- ✓ capacità di lavorare in gruppo;
- ✓ capacità negoziale e gestione dei conflitti;
- ✓ qualità delle relazioni interpersonali con colleghi e collaboratori;
- ✓ qualità delle relazioni con utenti dei servizi ed altri interlocutori abituali);
- ✓ collaborazione ed integrazione nei processi di servizio;

Innovatività:

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

Gestione risorse economiche

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

Orientamento alla qualità dei servizi

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

Capacità di interpretazione dei bisogni e programmazione dei servizi

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

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

- ✓ Capacità di creare occasioni di scambio e mantenere rapporti attivi e costruttivi con i colleghi e con gli amministratori;
- ✓ Capacità di prevenire ed individuare i momenti di difficoltà e fornire contributi concreti per il loro superamento;
- ✓ Capacità di comprendere le divergenze e prevenire gli effetti di conflitto;
- ✓ Efficacia dell'assistenza agli organi di governo;

- ✓ Disponibilità ad adattare il tempo di lavoro agli obiettivi gestionali concordati e ad accogliere ulteriori esigenze dell'ente Attenzione alle necessità delle altre aree se (formalmente e informalmente) coinvolte in processi lavorativi trasversali rispetto alla propria;
- ✓ Predisposizione di dati e procedure all'interno della propria struttura in pre-visione di una loro ricaduta su altre aree;

Analisi e soluzione dei problemi

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

Capacità Negoziale

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

Realizzazione

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

Presidio delle Attività

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

Comunicazione

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

Autonomia e Sviluppo

- ✓ Capacità di produrre idee e progetti di sviluppo dei servizi della propria unità organizzativa

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

Gestione Risorse Umane

- ✓ Capacità di informare, comunicare e coinvolgere le risorse umane nel raggiungimento degli obiettivi individuali e di gruppo Capacità di motivare, coinvolgere, far crescere professionalmente il personale affidato stimolando un clima organizzativo favorevole alla produttività
- ✓ Capacità assegnare ruoli, responsabilità ed obiettivi secondo la competenza e la maturità professionale del personale
- ✓ Capacità di definire programmi e flussi di lavoro, controllandone l'andamento
- ✓ Capacità di valorizzare i propri collaboratori
- ✓ Gestire le riunioni di lavoro finalizzandole all'obiettivo, alla crescita personale ed all'autonomia decisionale del personale Capacità di prevenire e mediare rispetto ad eventuali conflitti fra il personale
- ✓ Capacità di predisporre piani di carriera ed azioni formative per lo sviluppo del personale
- ✓ Capacità di valutare i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi assegnati e concordare i necessari correttivi
- ✓ Capacità di coordinare e di gestire con efficacia le riunioni di gruppo finalizzandole alla condivisione, alla crescita professionale ed alla autonomia decisionale e operativa dei collaboratori nell'ambito del loro ruolo
- ✓ Capacità di distribuire equamente i compiti e i carichi di lavoro fra i collaboratori
- ✓ Capacità di valutare in modo equo ed efficace le prestazioni dei propri collaboratori
- ✓ Capacità di differenziare in maniera significativa le valutazioni dei collaboratori;
- ✓ Capacità di individuare percorsi di sviluppo dei collaboratori ad alto potenziale

Rapporti con l'utenza

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

- ✓ Capacità di riconoscere ed attivarsi in modo coerente e tempestivo per la soddisfazione del bisogno espresso dall'utenza, curando anche le fasi del feedback

Gestione del tempo Lavoro

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

Utilizzo della dotazione Tecnologica

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

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

a) se il valutato è descritto dal livello "*inadeguato*", ottiene un punteggio pari a 0;

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

c) se il valutato è descritto dal livello "*migliorabile*", può ottenere un punteggio fino ad un massimo di 50 e un minimo di 26;

d) se il valutato è descritto dal livello "*buono*", può ottenere un punteggio fino ad un massimo di 75 e un minimo di 51;

e) se il valutato è descritto dal livello "*eccellente*", può ottenere un punteggio fino ad un massimo di 100 e un minimo di 76;

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

Analisi e soluzione dei problemi:

a) *Livello inadeguato*: il Responsabile ha mostrato una pressoché generalizzata incapacità nell'analisi e nella risoluzione delle problematiche che vengono poste alla sua unità, senza essere in grado di identificare la soluzione più adeguata e di anticipare le implicazioni della soluzione adottata;

b) *Livello insoddisfacente*: Il Responsabile ha dimostrato spesso una insoddisfacente capacità di risolvere i problemi che vengono posti alla sua unità, non sempre appare in grado di identificare la soluzione più adeguata e di anticipare le implicazioni della soluzione adottata;

c) *Livello migliorabile*: Il Responsabile ha dimostrato una discreta capacità di risolvere i problemi che vengono posti alla sua, talvolta le soluzioni individuate non appaiono completamente adeguate e/o tempestive ;

d) *Livello buono*: Il Responsabile è in grado di identificare la soluzione più adeguata ai problemi che vengono posti alla sua unità e di adottare gli interventi interni alla struttura necessari per assicurare il pieno funzionamento della soluzione prescelta;

e) *Livello eccellente*: Il Responsabile è in grado di identificare in modo autonomo ed in anticipo i problemi di interesse della propria unità organizzativa, di individuare la soluzione più adeguata per tali problemi e di suggerire e mettere in atto gli interventi (riorganizzazione delle attività, proposta di innovazioni normative) necessari per adottare tale soluzione.

Art. 17
Pesatura dei Comportamenti Professionali

Il peso dei comportamenti professionali è definito dal Sindaco e/o Assessore di riferimento con il supporto tecnico dell'Organo di Valutazione. Il peso viene determinato in relazione all'importanza e all'impatto all'esterno del comportamento.

a) Importanza: A = 5 Media: M = 3 Bassa: B = 1

b) Impatto all'esterno: A = 5 Medio: M = 3 Basso: B = 1

Il peso del singolo obiettivo comportamentale è dato dal seguente algoritmo:

*(prodotto delle 2 Variabili / ∑ dei pesi)*100*

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

Provincia			
0			
SERVIZIO			
0			
Comportamenti Professionali			
Settore	Dirigente		
0	0		
Comportamento	II. Analisi e soluzione dei problemi:		
Pesatura Obiettivo			
Attori	Amministratori		
Variabili	Alta	Media	Bassa
Importanza			
Impatto esterno			
Totale peso Obiettivo	Assoluto	0	Relativo
Indicatori di comportamentali			
Descrittori			
I. Capacità di individuare le caratteristiche (variabili o costanti) dei problemi;			
II. Capacità di individuare (anche in modo creativo) ipotesi di soluzione rispetto alle cause;			
III. Capacità di definire le azioni da adottare;			
V. Capacità di verificare l'efficacia della soluzione trovata;			
VI. Capacità nell'identificazione ed eliminazione delle anomalie e dei ritardi;			
VII. Capacità e tempestività nelle Risposte.			

Art. 18
La Scheda di valutazione delle performance

La scheda di valutazione delle performance organizzativa, individuale compresa quella relativa ai comportamenti professionali è articolata secondo una logica "a campi" (Scheda 3) .

La prima parte è identificativa dell'unità organizzativa a cui si riferisce[28] e del suo titolare.
Il primo blocco riguarda la valutazione della performance individuale. Nell'apposito campo viene inserito l'ambito afferente all'obiettivo di performance individuale (ad es. Manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale (opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume). Nel campo successivo viene inserito l'obiettivo di performance (ad es. Ridurre il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale dagli attuali 7 gg a 2 gg dal momento della segnalazione). All'obiettivo così definito

[28] Ad es. unità organizzativa tecnica

viene associato un peso la cui determinazione proviene dall'applicazione del sistema di pesatura dell'obiettivo di cui all'art. ____del presente.

La valutazione viene effettuata mediante tre diverse opzioni (alto – A – il valore atteso sull'indicatore è stato completamente rispettato)[29]; (medio – M – il valore atteso sull'indicatore è stato parzialmente rispettato) (basso – B – il valore atteso sull'indicatore non è stato rispettato). In relazione al dato così rilevato (A-M-B) viene automaticamente corrisposta una classe di conseguimento – *Non avviato – Avviato - Perseguito – Parzialmente Raggiunto – Pienamente Raggiunto* con annessa percentuale. Il procedimento si replica, *mutatis mutandis*, anche per la della Performance Organizzativa.

29 Nel nostro caso ciò significa che nel corso dell'anno è stata pienamente rispettata la performance attesa di intervento dopo due gg. dalla segnalazione.

Scheda 3

PROVINCIA
SERVIZIO:
DIRIGENTE

ANNO

Ambito di Performance Individuale	Performance attesa	Peso Obiettivo	Valutazione del risultato ottenuto 1 Non Avviato	2 Avviato	3 Perseguito	4 Parzialmente Raggiunto	5 Pienamente Raggiunto
			Percentuali di conseguimento				
			0 – 10	11 – 25	26 – 50	51 – 75	76 – 100
Manutenzione ordinaria e straordinaria rete stradale comunale(opere in terra, opere d'arte, opere idrauliche, pavimentazione in pietra e in bitume	Ridurre il tempo medio di intervento per il ripristino del manto stradale dagli attuali 7 gg a 2 gg dal momento della segnalazione	9,1					
		90,9					X
TOTALE PESO OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE		100		0	5	0	82

Comportamenti Professionali	Oggetto della misurazione	Peso	Valori Rilevabili: Comportamento Inadeguato 1	Comportamento Insoddisfacente 2	Comportamento Migliorabile 3	Comportamento Buono 4	Comportamento Eccellente 5
Analisi e Soluzione dei problemi	Il comportamento professionale in esame indica l'insieme dei processi atti ad analizzare, affrontare e risolvere positivamente situazioni problematiche.	100,0					X
							75
TOTALE PESO COMPORTAMENTI PROFESSIONALI		100					

Performance Organizzativa	Performance attesa	Peso	Insufficiente	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
			Percentuali di conseguimento				
			0 , 10	11 , 25	26 , 50	51 , 75	76 , 100
		58,3					X
		41,7					X
TOTALE PESO OBIETTIVI DI RISULTATO		100		0	0	0	100

Performance Individuale	Raggiunta	84,91	Esito	81,5%	Fascia	
Comportamenti Professionali	Raggiunta	78,00				
Performance Organizzativa	Raggiunta	100,00	Esito	100%	Fascia	

In alternativa alla suindicata scheda 3, il sistema prevede una scheda di valutazione di sintesi (Scheda 4) sugli ambiti di misurazione e valutazione delle performance[30]:

Scheda 4

PROVINCIA:
SERVIZIO:
DIRIGENTE:

ANNO:

Ambito di Performance Individuale	Risultato %	Valutazione del risultato ottenuto				
		1	2	3	4	5
		Inadeguata	Insufficiente	Sufficiente	Buona	Ottima
		Percentuali di Attribuzione				
		0 – 10	11 – 25	26 – 50	51 – 75	76 – 100
Il dirigente in merito agli obiettivi assegnati ha complessivamente manifestato una performance :	34,00			X		
TOTALE PESO OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE				34		

Comportamenti Professionali	Valori Rilevabili	Valori Rilevabili				
		Inadeguata	Insufficiente	Sufficiente	Buona	Ottima
		1	2	3	4	5
Il dirigente in merito ai comportamenti professionali ha complessivamente manifestato una performance :	78,00					X
TOTALE PESO COMPORTAMENTI PROFESSIONALI						78

Performance Organizzativa	Risultato Indicatori	Percentuali di conseguimento				
		Insufficiente	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
		0 , 10	11 , 25	26 , 50	51 , 75	76 , 100
Il dirigente in merito alla performance organizzativa dell'ente ha contribuito in maniera	100,00					X
TOTALE PESO OBIETTIVI DI RISULTATO						100

Performance Individuale	Raggiunto	34,00				
Comportamenti Professionali	Raggiunto	78,00	Esito	56,0%	Fascia	
Performance Organizzativa	Raggiunto	100,00	Esito	100%	Fascia	

30 In questo caso la scheda riporta la sintesi del lavoro svolto dall'organo di valutazione. I dati parziali sono comunque accessibili al valutato tramite la consegna dei dati , ex post, afferenti agli indicatori di risultato.

Art. 19
Monitoraggio della performance e verifica intermedia.

La performance, oggetto di misurazione e valutazione, viene periodicamente monitorata dall' Organo di Valutazione

A metà del periodo di valutazione, l'Organo di Valutazione effettua un colloquio con i Responsabili di U.O., volto a verificare in contraddittorio l'andamento delle attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi fissati e ad analizzare la portata degli eventuali fattori limitativi sopravvenuti. In particolare, il Responsabile è tenuto a segnalare l' esistenza di cause oggettive, ostative al conseguimento degli obiettivi affidati ed insuperabili nella competenza, che potranno così dar luogo, in corso d'anno, ad un aggiornamento del piano degli obiettivi di performance e dei relativi target ed, in definitiva, delle schede di valutazione. Di tale adempimento e delle relative conclusioni cui si è addivenuti in sede di verifica intermedia, viene redatto apposito verbale, trasmesso all'Organo esecutivo dell'ente entro il 31 luglio.[31]

Art. 20
Verifica finale della performance

Entro il mese di Febbraio successivo all' anno cui si riferisce la valutazione, l'Organo di Valutazione:

a) riceve dal Responsabile un "report" in cui vengono dettagliatamente illustrati i risultati conseguiti ovvero le cause ostative al loro pieno raggiungimento, seguendo la sequenza degli obiettivi riportati nelle schede di valutazione. Il report deve essere corredato dei dati afferenti agli indicatori individuati ai fini della misurazione e valutazione della performance. A richiesta dell' Organo di Valutazione, deve essere prodotta la documentazione relativa ai dati utilizzati per la determinazione dei valori degli indicatori.

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

c) compila la scheda di valutazione in merito ai comportamenti professionali attribuendo per ciascun comportamento un coefficiente di adeguatezza, mediante il ricorso ad una scala di valori, compresa tra 0 e 5;

L'aver riportato sanzioni disciplinari e/o comportamenti organizzativi riconducibili alla responsabilità del valutando che concorrano a determinare il mancato rispetto delle scadenze temporali indicate dalla presente procedura di valutazione, sono comunque motivo d' impossibilità di attribuzione del massimo punteggio. Per ciascun obiettivo, il "punteggio" (esprimibile fino alla seconda cifra decimale) è dato dal prodotto "peso" per il "coefficiente di risultato". Il "punteggio totale" è dato invece dalla somma dei punteggi conseguiti sulla totalità degli obiettivi dati e dei comportamenti professionali agiti. La somma dei punteggi totali delle scheda di valutazione darà luogo alla determinazione della valutazione finale, utile ai fini della stesura della graduatoria di merito, di cui al all'art. 26. Trascorsi 10 gg senza rilievi da parte del Responsabile, la valutazione finale viene trasmessa all'organo esecutivo dell'ente per le determinazioni alla stessa spettanti ai sensi di quanto disposto dal Regolamento degli uffici e dei servizi.

---

31 Tale data è da intendersi relativa ad un periodo di valutazione ordinario (ossia corrispondente all'esercizio finanziario),talché in caso di cambi d'incarico in corso d'anno, la verifica intermedia è conseguentemente suscettibile di slittamenti temporali

Art. 21
Modalità di comunicazione dei risultati ai valutati

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

Nel colloquio di valutazione l'oggetto del giudizio non è la persona, ma la prestazione mediante la discussione di fatti, dati e informazioni tesi ad analizzare problemi e le loro cause e definire possibilità di intervento. L'organo di valutazione potrà stabilire una griglia contenente le linee guida da seguire durante il colloquio, ovvero l'insieme dei punti principali che intende evidenziare.

Art. 22
Conciliazione e contenziosi sull'applicazione del sistema di misurazione e valutazione della performance

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

Entro 5 giorni dalla notifica della scheda di valutazione, in caso di risultato complessivo non condiviso, il Responsabile può produrre articolata relazione controdeduttiva, sulla quale, entro i 10 gg. successivi, l'Organo di Valutazione:

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

Nel caso in cui si verifichi l'ipotesi a) di cui al presente articolo, entro tre giorni dalla comunicazione dell'esito di conferma della valutazione, può essere richiesto, a cura del Responsabile, assistito da un rappresentante delle organizzazioni sindacali ovvero da un legale di sua fiducia, un colloquio con l'organo di valutazione. La procedura di cui trattasi deve essere definita entro 7 giorni dalla richiesta. La procedura si chiude con la formazione di un verbale riportante i contenuti dell'accordo raggiunto tra l'organo di valutazione e il Responsabile ovvero con la constatazione del mancato accordo.

Art. 23
I piani di miglioramento individuale

A seguito dell'esito delle valutazioni, l'Organo di Valutazione, mediante l'ausilio di una matrice delle competenze provvederà a definire, se del caso, un piano di miglioramento delle performance del Responsabile.