



COMUNE DI LAMON

DISCIPLINA DELLA MISURAZIONE, VALUTAZIONE E INTEGRITÀ E TRASPARENZA DELLA PERFORMANCE E DEL SISTEMA PREMIALE

Approvata dalla Giunta con deliberazione n. 02 dell'11.01.2024

INDICE

Titolo I – Programmazione e organizzazione della *performance*

- Art. 1 – Oggetto e finalità
- Art. 2 – Principi generali
- Art. 3 – Definizione di *performance* organizzativa
- Art. 4 – Definizione di *performance* individuale
- Art. 5 - Ciclo di gestione della *performance*
- Art. 6 – Sistema integrato di pianificazione e controllo
- Art. 7 – Qualità dei servizi pubblici
- Art. 8 – Piano della Performance e Relazione sulla Performance
- Art. 9 – Obiettivi e indicatori
- Art. 10 – Monitoraggio e verifica in corso di esercizio

Titolo II – Misurazione e valutazione della *performance*

- Art. 11 – Il sistema di valutazione della performance
- Art. 12 – La valutazione della performance dei collaboratori
- Art. 13 – Valutazione dei dirigenti, dei titolari di posizione organizzativa e dei Segretari comunali
- Art. 14 – La premialità
- Art. 15 – La valutazione partecipativa. Finalità e requisiti
- Art. 16 – La valutazione partecipativa. Fasi e modalità di attuazione

Titolo III – Il sistema di incentivazione

- Art. 17 - Definizione
- Art. 18 – Strumenti di incentivazione monetaria
- Art. 19 – Premi annuali sui risultati della *performance*
- Art. 20 – *Bonus* annuale delle eccellenze
- Art. 21 – Premi annuali per l'innovazione
- Art. 22 – Progressioni economiche
- Art. 23 – Accesso a percorsi di alta formazione e di crescita professionale
- Art. 24 – Retribuzione di risultato
- Art. 25 – Premio di efficienza

Titolo IV – Le risorse per premiare

- Art. 26 – Definizione annuale delle risorse

Titolo V – Integrità, trasparenza e O.I.V.

- Art. 27 – Integrità e controlli di regolarità
- Art. 28 – Trasparenza
- Art. 29 – Organismo indipendente di valutazione (O.I.V.)
- Art. 30 – Elenco, durata e requisiti dell'OIV
- Art. 31 – Revoca
- Art. 32 – Struttura tecnica per il supporto all'OIV
- Art. 33 - OIV associato
- Art. 34 – Norme finali

ALLEGATI:

- allegato A) Sistema di valutazione della performance dei dirigenti/titolari di incarichi di elevata qualificazione
- allegato A1) scheda di valutazione Allegato A)
- allegato B) Sistema di valutazione della performance dei collaboratori
- allegato B1) scheda di valutazione della performance organizzativa Allegato B)
- allegato B2) scheda di valutazione della performance individuale Allegato B)

- allegato C) La valutazione del Segretario dell'Ente

APPENDICI:

- Struttura del piano della *performance*
- Linee guida per la definizione del sistema di misurazione e valutazione dei comportamenti professionali.

Titolo I – Programmazione e organizzazione della *performance*

Art.1 - Oggetto e finalità

1. Le disposizioni contenute nel presente regolamento, fatto salvo quanto contenuto nei contratti collettivi di lavoro, disciplinano il ciclo di gestione della *performance* nonché il sistema premiale per i dipendenti di cui al decreto legislativo n. 150/2009, come modificato dal D. Lgs.74/2017, e si armonizzano alle disposizioni introdotte dal D. L. n. 174/2012, dalla legge n. 190/2012 in tema di controlli, trasparenza e lotta alla corruzione e dal D. Lgs. n.33/2013 e dal D. L. n. 80/2021, convertito in L. n. 113/2021 in materia di PIAO.

2. Le disposizioni contenute nel presente regolamento potranno essere armonizzate con le determinazioni che, nel tempo, verranno adottate dalla Funzione pubblica in tema di *performance*.

3. Il rispetto dei principi generali in materia di misurazione e valutazione della *performance* è condizione necessaria per l'erogazione di premi e componenti del trattamento retributivo legati alla *performance* e rileva ai fini del riconoscimento delle progressioni economiche, dell'attribuzione degli incarichi di responsabilità al personale, nonché del conferimento degli incarichi dirigenziali.

Art. 2 - Principi generali

1. La misurazione e la valutazione della *performance* organizzativa e individuale sono alla base del miglioramento della qualità del servizio pubblico offerto dall'Ente, della valorizzazione delle competenze professionali tecniche e gestionali, della responsabilità per risultati, dell'integrità e della trasparenza dell'azione amministrativa, nonché della valutazione delle risorse impiegate per il perseguimento degli obiettivi dell'Ente stesso.

2. La valutazione della *performance* è fatta con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative in cui si articola e ai singoli dipendenti, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, tramite la crescita della professionalità dei dipendenti e la valorizzazione del merito di ciascuno, secondo il principio di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

3. La gestione associata del ciclo della *performance* è la modalità organizzativa più appropriata, al fine di garantire omogeneità di valutazione dei dati, possibilità di raffronto dei risultati, semplificazione del ciclo e controllo dei costi.

4. La gestione associata del ciclo della *performance* viene svolta sulla base di un Protocollo d'intesa per la gestione associata della “misurazione, valutazione e trasparenza della *performance*” sottoscritto dagli enti aderenti, in tal caso le disposizioni del presente regolamento si applicano per la parte compatibile con detto protocollo.

5. In caso di gestione associata il Protocollo di cui al comma 4 può prevedere l'attivazione di un sistema centralizzato di gestione della misurazione e valutazione della *performance*, della trasparenza e dell'anticorruzione, sulla base di un progetto basato sulle seguenti linee guida:

- semplificazione degli adempimenti e dei documenti a supporto del sistema;
- centralizzazione anche mediante l'attivazione di opportune deleghe della titolarità di una o più competenze relative al sistema o a parti del sistema;
- unificazione delle “basi di dati” degli strumenti informatici;

Art. 3 - Definizione di *performance* organizzativa

1. La performance organizzativa consiste nell'attuazione dei programmi dell'Amministrazione, così come descritti nei documenti programmatici, attraverso la definizione di "politiche" che esprimono gli indirizzi dell'Amministrazione, all'interno di ambiti di competenza omogenei; in particolare essa fa riferimento ai seguenti aspetti:

- a) il conseguimento di obiettivi collegati ai bisogni e alle esigenze della collettività;
- b) l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di attuazione dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi se definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;
- e) lo sviluppo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi;
- f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;
- g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

2. Ogni politica si articola in progetti, che esprimono le linee di azione, finalizzate al conseguimento di "obiettivi generali", anche con l'ausilio di indicatori di risultato espressi mediante l'utilizzo delle seguenti dimensioni:

- a) Economicità
- b) Efficienza
- c) Efficacia
- d) Adempimento
- e) Garanzia

3. La performance organizzativa, con riferimento ai documenti di programmazione generale dell'ente, è definita mediante il Piano della performance di cui all'art. 8 e trasmessa ai responsabili degli uffici e dei servizi, oltre che all'organismo di valutazione.

4. La performance organizzativa è definita secondo una prospettiva pluriennale, con l'indicazione di fasi di attuazione a livello annuale o infrannuale.

Art. 4 - Definizione di *performance* individuale

1. La performance individuale consiste nelle capacità e nei comportamenti organizzativi e professionali dimostrati, nonché nel contributo prestato da ciascun dipendente in relazione ai compiti e alle responsabilità direttamente connesse al profilo attribuito, con riferimento al corretto funzionamento dell'amministrazione, nel rispetto dei principi di economicità, efficienza ed efficacia, nonché degli obblighi e degli adempimenti previsti dalle norme di legge, con particolare riguardo alla trasparenza amministrativa e alla prevenzione della corruzione.

2. La performance individuale è oggetto di valutazione ai fini delle progressioni economiche all'interno delle aree.

Art. 5 - Ciclo di gestione della *performance*

1. Il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori, tenendo anche conto dei risultati conseguiti nell'anno precedente;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;

- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi da effettuarsi tempestivamente rispetto al loro manifestarsi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- e) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai componenti degli organi di controllo interni ed esterni mediante invio di copia della Relazione sulla performance di cui al successivo art. 8; ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi, mediante pubblicazione della Relazione sul sito istituzionale dell'Ente;
- f) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito.

Art. 6 - Sistema integrato di pianificazione e controllo

1. La definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori ed il collegamento tra gli obiettivi e l'allocatione delle risorse si realizzano attraverso i seguenti strumenti di programmazione:

- a) Le Linee Programmatiche di Mandato approvate dal Consiglio all'inizio del mandato amministrativo, che delineano i programmi e progetti contenuti nel programma elettorale del Sindaco con un orizzonte temporale di cinque anni, sulla base dei quali si sviluppano i documenti facenti parte del sistema integrato di pianificazione; in tale documento viene anche individuata e descritta la pianificazione strategica, cui abbinare gli obiettivi di cui ai punti successivi;
- b) Il piano generale di sviluppo, approvato dal Consiglio dell'Ente prima della approvazione del primo bilancio annuale di ogni mandato che esprime le linee di azione nell'organizzazione e nel funzionamento degli uffici;
- c) Il Documento Unico di Programmazione approvato annualmente, che individua, con un orizzonte temporale di tre anni, i programmi e progetti assegnati alle strutture organizzative dell'Ente. In tale documento, che si compone di una sezione Strategica e una Operativa, vengono individuati e descritti concreti obiettivi da raggiungere per il triennio di riferimento;
- d) Il Piano Esecutivo di Gestione, strumento di programmazione che individua gli obiettivi della gestione ed affida gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei servizi.
- e) per gli Enti con più di 50 dipendenti il PIAO (Piano integrato di attività e organizzazione) di cui all'art. 6, co. 6, del D.L. n. 80/2021, convertito il L. 113/2021, suddiviso nelle sezioni:
 - Valore pubblico, Performance e Anticorruzione,
 - Organizzazione e capitale umano;
 - Monitoraggio.
- f) per gli Enti con meno di 50 dipendenti il PIAO in forma semplificata, come disposto dall'art. 6 del DPCM n. 132/2022 e il Piano della performance.

Art. 7 - Qualità dei servizi pubblici

1. Ai fini dell'attuazione dell'art. 28 del D. Lgs. 150/2009, l'Ente, sulla base di quanto definito dalla Conferenza Unificata, definisce, adotta e pubblicizza gli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi e le condizioni di tutela degli utenti.

Art. 8 – Piano della Performance e Relazione sulla Performance

1. Al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della *performance*, la Giunta, in collaborazione con i dirigenti/incaricati E.Q. dell'Amministrazione, adotta annualmente:

- a) Entro il 31 gennaio il Piano della Performance (PIAO per le amministrazioni con più di 50 dipendenti), che individua gli indirizzi e gli obiettivi generali e specifici e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli

indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale e/o titolari di incarico di elevata qualificazione ed i relativi indicatori. A tal fine gli Enti possono fare riferimento allo schema di cui all'appendice 1. Nel caso di differimento del termine per l'adozione del bilancio di previsione, entro il 31 gennaio devono essere definiti specifici obiettivi per consentire la continuità dell'azione amministrativa e del ciclo della performance. Al fine di dare applicazione a quanto previsto dall'art. 6 comma 1 ultimo periodo del D.Lgs. 150/2009 ss.mm.ii. eventuali variazioni degli indicatori della performance organizzativa e individuale, verificatesi durante l'esercizio, sono tempestivamente formalizzate con apposito atto giuntale e comunicate all'OIV.

- b) entro il 30 giugno, la Relazione sulla performance, che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

2. In caso di mancata adozione del Piano della performance/PIAO è fatto divieto di erogazione della retribuzione di risultato ai dirigenti/titolari di incarico di E.Q., che risultano avere concorso alla mancata adozione del Piano, per omissione o inerzia nell'adempimento dei propri compiti, e l'amministrazione non può procedere ad assunzioni di personale o al conferimento di incarichi di consulenza o di collaborazione comunque denominati, né erogare premi ai dipendenti legati alla produttività.

3. In caso di ritardo nell'adozione del Piano performance/PIAO o della Relazione sulla performance, l'amministrazione comunica tempestivamente le ragioni del mancato rispetto dei termini al Dipartimento della funzione pubblica.

4. Il Piano della Performance/PIAO e la Relazione sulla Performance vengono pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente in Amministrazione Trasparente, nell'apposita sezione dedicata.

Art. 9 - Obiettivi e indicatori

1. Gli obiettivi si dividono in:

- a) obiettivi generali, se determinati ai sensi dell'art. 5 comma 1 lettera a) decreto del D. Lgs. 150/2009, con apposito DPCM, che identificano le priorità strategiche delle pubbliche amministrazioni in relazione alle attività e ai servizi erogati, anche tenendo conto del comparto di contrattazione di appartenenza e in relazione anche al livello e alla qualità dei servizi da garantire ai cittadini;
- b) obiettivi specifici dell'Ente, individuati di intesa con i Responsabili dei Servizi in coerenza con il Documento Unico di Programmazione, ed inseriti nel Piano della Performance/PIAO, che si dividono in obiettivi trasversali (interessati tutti gli uffici) ovvero obiettivi della singola unità organizzativa.

2. Gli obiettivi sono:

- 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 ai valori di riferimento derivanti da standard di livello nazionale e internazionale, in quanto definiti, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- f) confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con

- riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;
- g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili, nonché adeguati alle condizioni organizzative strumentali ed umane dell'Ente.

Art. 10 - Monitoraggio e verifica in corso di esercizio

1. Allo scopo di assicurare il regolare andamento della gestione e garantire l'orientamento delle azioni intraprese in direzione dei risultati attesi, nel corso dell'anno, l'organismo di valutazione può effettuare verifiche sul loro stato di attuazione, registrandone gli esiti che saranno riportati nella Relazione sulle performance, anche allo scopo di verificare le attività di monitoraggio effettivamente realizzate e le eventuali misure correttive adottate.

2. Il monitoraggio avviene in collaborazione con ogni responsabile, possibilmente affiancato dal responsabile politico o dal Sindaco, allo scopo di conoscere l'effettivo stato di attuazione degli obiettivi assegnati.

3. Nel corso del monitoraggio, qualora sia necessario, gli obiettivi possono essere modificati e integrati o revocati, qualora se ne rilevi l'impossibilità di attuazione.

Titolo II – Misurazione e valutazione della *performance*

Art. 11 – Il sistema di valutazione della *performance*

1. L'Ente promuove l'attivazione di sistemi di valutazione allo scopo di favorire la diffusione di comportamenti virtuosi orientati al corretto esercizio delle competenze e dei ruoli attribuiti e delle responsabilità connesse.

2. Il sistema di valutazione viene definito in dettaglio negli allegati riguardanti ciascuna delle seguenti metodologie:

- allegato A) Sistema di valutazione della performance dei dirigenti/titolari di incarichi di elevata qualificazione
- allegato B) Sistema di valutazione della performance dei collaboratori
- allegato C) La valutazione del Segretario dell'Ente

3. La performance, ancorché faccia riferimento a politiche e progetti, definiti dagli organi di indirizzo, deve sempre tradursi in obiettivi la cui attuazione sia esplicitata in termini di rispetto dei tempi e/o dimensioni da realizzare e/o specifiche modalità di attuazione. Gli obiettivi, inoltre, debbono essere esplicitamente attribuiti a responsabili e/o uffici dell'ente a cui sia assegnato il compito di promuoverne e presidiarne l'attuazione, anche ai fini della valutazione.

4. Ai fini del monitoraggio, della valutazione e della rendicontazione, la performance dovrà essere esplicitata in termini di "risultato atteso", anche utilizzando le dimensioni di cui al precedente articolo 3 comma 2 del presente Regolamento.

Art. 12 - La valutazione della performance dei collaboratori

1. La misurazione e la valutazione della performance dei collaboratori sono svolte dai dirigenti/titolari di incarichi di elevata qualificazione sulla base del sistema di misurazione e valutazione della performance e collegate:

- a) al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- b) alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza;
- c) alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

2. La valutazione è responsabilità del Dirigente, ovvero, nei comuni privi di dirigenza, dei titolari di incarichi di elevata qualificazione (del Sindaco, nei comuni con meno di 5.000 abitanti in cui la responsabilità viene attribuita a membri dell'organo politico e per

gli addetti alla polizia locale, nel caso in cui manchi il comandante), ed è diretta a promuovere il miglioramento organizzativo dell'attività gestionale e progettuale dell'Ente, lo sviluppo professionale dell'interessato, nonché a riconoscere, attraverso il sistema premiante, il merito per l'apporto e la qualità del servizio reso secondo principi di imparzialità e trasparenza.

3. I periodi di assenza comunque denominati non sono utili nella valutazione della performance individuale e il relativo meccanismo applicativo è specificato nell'allegato b) del presente Regolamento.

Art. 13 - Valutazione dei dirigenti, dei titolari di incarichi di elevata qualificazione e dei Segretari comunali

1. La valutazione è diretta a promuovere lo sviluppo organizzativo e professionale ed il miglioramento organizzativo dell'attività gestionale e progettuale dell'Ente, nonché al riconoscimento del merito per l'apporto e la qualità del servizio reso secondo principi di imparzialità, trasparenza, buon andamento, funzionalità, efficienza ed efficacia.

2. La valutazione dei dirigenti e dei titolari di incarichi di elevata qualificazione, è collegata:

- a) agli indicatori di performance relativi alla unità organizzativa di diretta responsabilità, ai quali è attribuito un peso prevalente nella valutazione complessiva;
- b) al raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- c) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate, nonché ai comportamenti organizzativi richiesti per il più efficace svolgimento delle funzioni assegnate;
- d) alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una differenziazione delle valutazioni.

3. La valutazione della *performance* individuale e l'attribuzione dei premi al Segretario, ai dirigenti e ai titolari di incarichi di elevata qualificazione negli enti privi di dirigenti, è effettuata dal Sindaco con la collaborazione dell'O.I.V.

Art. 14 - La premialità

1. L'Ente promuove l'utilizzo di sistemi premiali finalizzati alla valorizzazione di comportamenti organizzativi e individuali che esprimano il pieno conseguimento della funzionalità amministrativa e la corretta attuazione delle politiche istituzionali allo scopo di rispondere alle esigenze della collettività, nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, oltre che di trasparenza e prevenzione della corruzione.

2. I criteri di valutazione della premialità, a livello di unità organizzativa, in relazione alle competenze attribuite, dovranno tenere conto sia del risultato conseguito, sia del rispetto degli adempimenti previsti dalle norme di legge e degli obblighi in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione.

3. In ogni caso è tassativamente escluso l'utilizzo di sistemi premiali diretti indistintamente a tutto il personale, senza alcun criterio di selezione e valutazione.

4. Le risorse destinate alla premialità possono essere attribuite ai dipendenti solo a seguito di validazione dei risultati conseguiti da parte dell'organismo di valutazione. Tale validazione deve essere pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.

Art. 15 - La valutazione partecipativa: finalità e requisiti

1. Ai sensi dell'art. 19 bis, co. 2, del D. Lgs. 150/2009 e ss.mm.ii., ciascuna amministrazione adotta, gradualmente, sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione

degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi (c.d. “valutazione partecipativa”).

2. Il coordinamento delle attività di valutazione partecipativa all'interno dell'amministrazione spetta al Segretario.

3. Sono oggetto di valutazione partecipativa i servizi erogati dall'Ente agli utenti, sia finali che intermedi. L'Amministrazione deve garantire che la partecipazione al processo di valutazione sia il più possibile accessibile, inclusiva e aperta, assicurando uguale possibilità di partecipare a tutte le persone interessate. Il sistema di valutazione partecipativa deve inoltre:

- consentire la riconoscibilità dei valutatori e, quindi, la loro responsabilizzazione;
- garantire il rispetto della privacy e della sicurezza per tutti i valutatori;
- consentire la verificabilità dei dati da parte dell'OIV;
- assicurare che siano oggetto di valutazione partecipativa attività e servizi selezionati secondo criteri di rilevanza.

Art. 16 - La valutazione partecipativa: fasi e modalità di attuazione

1. La valutazione partecipativa si effettua con cadenza annuale, con riferimento a uno o più servizi erogati dall'Ente, secondo i seguenti step e le seguenti modalità:

- individuazione del servizio o dei servizi ai quali applicare la valutazione partecipativa;
- mappatura degli stakeholder del servizio;
- individuazione delle modalità e degli strumenti di coinvolgimento degli utenti soggetti della valutazione partecipativa;
- selezione degli utenti che partecipano alla valutazione partecipativa;
- individuazione delle dimensioni oggetto della valutazione partecipativa e delle modalità di espressione della valutazione da parte dei soggetti selezionati, in riferimento alle dimensioni individuate;
- valutazione dei servizi da parte dei soggetti individuati;
- raccolta e rielaborazione delle valutazioni;
- utilizzo dei risultati ai fini della valutazione della performance organizzativa.

3. I risultati della valutazione partecipativa sono pubblicati con cadenza annuale sul sito dell'amministrazione.

Titolo III – Il sistema di incentivazione

Art. 17 - Definizione

1. Il sistema di incentivazione dell'ente comprende l'insieme degli strumenti monetari e non monetari finalizzati a valorizzare il personale e a far crescere la motivazione interna.

Art. 18 - Strumenti di incentivazione monetaria

1. Per premiare il merito, sono utilizzati i seguenti strumenti di incentivazione monetaria:

- a) premi annuali individuali e/o collettivi da distribuire sulla base dei risultati della valutazione della performance annuale;
- b) bonus annuale delle eccellenze;
- c) premio annuale per l'innovazione;
- d) progressioni economiche all'interno delle aree;
- e) retribuzione di risultato per i dirigenti e i titolari di incarichi di elevata qualificazione;
- f) premio di efficienza.

2. Gli incentivi del presente articolo sono assegnati utilizzando le risorse disponibili a tal fine destinate nell'ambito delle disponibilità di bilancio avuto riguardo alle disposizioni contrattuali vigenti nel tempo.

Art. 19 - Premi annuali sui risultati della performance

1. Sulla base dei risultati annuali della performance organizzativa ed individuale, i dipendenti e i dirigenti/titolari di incarichi di elevata qualificazione dell'ente sono valutati secondo criteri idonei a garantire che alla differenziazione dei giudizi corrisponda un'effettiva diversificazione dei trattamenti economici.

2. Tali criteri, unitamente alla quota delle risorse del trattamento economico accessorio collegato alla performance individuale e organizzativa, sono definiti dal contratto collettivo nazionale.

3. Per i dirigenti/titolari di incarichi di elevata qualificazione i criteri di cui al punto 2 sono applicati con riferimento alla retribuzione di risultato.

4. Nessuna valutazione individuale, per quanto positiva, può dar titolo a un premio monetario se non abbinata al raggiungimento, nella misura di almeno il 60%, degli obiettivi inseriti nel Piano della performance e assegnati alla struttura organizzativa nella quale il dipendente è collocato.

Art. 20 - Bonus annuale delle eccellenze

1. Il Comune può istituire annualmente il *bonus* annuale delle eccellenze al quale concorre il personale a cui è attribuita una valutazione di eccellenza. La decisione di istituire il bonus deve essere adottata e resa pubblica entro il mese di febbraio di ogni anno.

2. Il *bonus* delle eccellenze può essere assegnato a non più del 5% del personale individuato fra quello avente la miglior valutazione individuale.

3. Le risorse da destinare al *bonus* delle eccellenze sono individuate tra quelle destinate alla contrattazione integrativa.

4. Il personale premiato con il bonus annuale di cui al comma 1 può accedere al premio annuale per l'innovazione e ai percorsi di alta formazione a condizione che rinunci al bonus stesso.

5. Di norma entro il mese di luglio di ogni anno, le amministrazioni pubbliche, a conclusione del processo di valutazione della performance, assegnano al personale il bonus annuale relativo all'esercizio precedente.

Art. 21 - Premi annuali per l'innovazione

1. Al fine di premiare annualmente il miglior progetto realizzato in grado di produrre un significativo miglioramento dei servizi offerti o dei processi interni di lavoro con un elevato impatto sulla performance organizzativa, l'Ente può istituire il premio annuale per l'innovazione.

2. Il premio annuale per l'innovazione non può essere superiore all'ammontare del bonus annuale di eccellenza, di cui all'articolo 20 del presente Regolamento, per ciascun dipendente premiato.

3. Il premio per l'innovazione è assegnato al dipendente o all'insieme dei dipendenti che ha/hanno concorso a realizzare un'idea, o iniziativa o progetto che consenta di produrre un significativo cambiamento/miglioramento dei servizi offerti o dei processi interni di lavoro con un elevato impatto sulla performance organizzativa.

4. La scelta dei progetti/iniziative da finanziare compete alla conferenza dei dirigenti/titolari di posizione organizzativa, sulla base, a preventivo, di una valutazione comparativa delle candidature presentate e, a consuntivo, del rendiconto dell'attività svolta e dei risultati ottenuti.

5. L'assegnazione del premio annuale per l'innovazione compete all'Organismo Indipendente di Valutazione, sulla base di una valutazione comparativa delle candidature presentate dai dirigenti/titolari di posizione organizzativa e di una relazione che illustri i contenuti dell'iniziativa e la dimostrazione dei benefici ottenibili.

Art. 22 - Progressioni economiche all'interno delle aree

1. Al fine di remunerare il maggior grado di competenza professionale progressivamente acquisito dai dipendenti possono essere attribuiti uno o più differenziali stipendiali di pari importo, da intendersi come incrementi stabili dello stipendio.

2. Spetta al Responsabile del personale, sentita la Conferenza di titolari di incarichi di E.Q., attribuire i differenziali stipendiali, avuto riguardo alle risultanze di cui alla contrattazione decentrata, previa approvazione di idonea graduatoria.

3. Nel caso di graduatorie uniche di Ente la valutazione è espressione della Conferenza di incarico di E.Q. coordinata dal Segretario comunale.

Art. 23 - Accesso a percorsi di alta formazione e di crescita professionale

1. Per valorizzare i contributi individuali e le professionalità sviluppate dai dipendenti, l'Ente promuove e finanzia annualmente, nell'ambito delle risorse assegnate alla formazione, percorsi formativi tra cui quelli di alta formazione presso istituzioni universitarie o altre istituzioni educative nazionali ed internazionali.

2. Per favorire la crescita professionale e lo scambio di esperienze e competenze con altre amministrazioni, l'Ente promuove periodi di lavoro presso primarie istituzioni pubbliche e private, nazionali ed internazionali.

Art. 24 – Retribuzione di risultato

1. La retribuzione di risultato è corrisposta annualmente, sulla base degli obiettivi attribuiti a ciascun incaricato, a seguito della valutazione dell'attività svolta dagli stessi, in base alla metodologia prevista dall'allegato A al presente Regolamento ed entro i limiti delle risorse disponibili destinate a tale finalità.

Art. 25 – Premio di efficienza

1. Le risorse annuali definite ai sensi dell'art. 27 del D. Lgs. 150/2009 possono essere incrementate, nel limite di quanto disposto in materia dalla vigente legislazione, per attivare i premi di efficienza.

2. Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 27 del decreto 150/2009, una quota fino al 30% dei risparmi sui costi di funzionamento derivanti da processi di ristrutturazione, riorganizzazione e innovazione all'interno delle pubbliche amministrazioni è destinata, in misura fino a due terzi, a premiare il personale direttamente e proficuamente coinvolto e per la parte residua ad incrementare le somme disponibili per la contrattazione stessa.

3. I criteri generali per l'attribuzione del premio di efficienza sono stabiliti nell'ambito della contrattazione collettiva integrativa.

4. Le risorse di cui al comma 2 possono essere utilizzate solo se i risparmi sono stati documentati nella relazione della *performance*, e validati da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione, avuto riguardo al parere dell'organo di revisione.

Titolo IV – Le Risorse per premiare

Art. 26 - Definizione annuale delle risorse

1. L'ammontare complessivo annuo delle risorse premiali è individuato nel rispetto di quanto previsto dal CCNL ed è destinato alle varie tipologie di incentivo, in relazione alle disposizioni del contratto integrativo decentrato nell'ambito della autonomia organizzativa dei soggetti dotati di responsabilità apicale dell'ente.

2. Nel rispetto dei vincoli di bilancio e di quanto previsto dai CCNL e dai CCDI l'amministrazione definisce eventuali risorse decentrate aggiuntive finalizzate all'incentivazione di particolari obiettivi di sviluppo relativi all'attivazione di nuovi servizi o di potenziamento quali-quantitativo di quelli esistenti.

Titolo V - Integrità, trasparenza e O.I.V.

Art. 27 - Integrità e controlli di regolarità

1. L'integrità dell'azione amministrativa è assicurata con sistematiche verifiche di regolarità.

2. I Dirigenti/titolari di incarichi di elevata qualificazione, 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.

Art. 28 - Trasparenza

1. In applicazione alle disposizioni di cui all'art. 9 del D. Lgs. n. 33/2013, ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate nella home page del sito istituzionale è collocata una apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente", al cui interno sono contenuti i dati, le informazioni e i documenti da pubblicare ai sensi della normativa vigente.

Art. 29 - Organismo indipendente di valutazione (O.I.V.)

1. L'O.I.V., nel rispetto dei compiti e prerogative degli altri Organi deputati alla gestione del ciclo della *performance* ed avvalendosi dell'Ufficio di Supporto di cui all'art. 32 del presente Regolamento:

- a) propone alla Giunta, con il supporto del servizio interno competente, il sistema di misurazione, valutazione della performance dell'organizzazione, e le sue eventuali modifiche periodiche.
- b) monitora il funzionamento complessivo del sistema di valutazione, della trasparenza ed integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi;
- c) comunica tempestivamente le criticità riscontrate ai competenti organi interni di governo ed amministrazione, nonché alla Corte dei conti e al Dipartimento della funzione pubblica;
- d) valida la Relazione sulla performance, a condizione che la stessa sia redatta in forma sintetica, chiara e di immediata comprensione ai cittadini e agli altri utenti finali e ne assicura la visibilità attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'amministrazione;
- e) garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, con particolare riferimento alla significativa differenziazione dei giudizi di cui all'articolo 9, comma 1, lettera d) del D. Lgs. 150/2009, nonché dell'utilizzo dei premi, secondo

quanto previsto dal citato decreto, dai contratti collettivi nazionali, dai contratti integrativi e dal presente regolamento, nel rispetto del principio di valorizzazione del merito e della professionalità;

- f) collabora con il Sindaco per la valutazione del Segretario, dei dirigenti e/o titolari di incarichi di elevata qualificazione (negli enti senza dirigenza) nell'attribuzione dei premi.
- g) promuove l'applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dal Dipartimento della funzione pubblica;
- h) promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità.
- i) verifica i risultati e le buone pratiche di promozione delle pari opportunità;
- j) esprime un parere sulla proposta di metodologia per la graduazione delle posizioni dirigenziali/ incarichi di elevata qualificazione e i correlati valori economici delle retribuzioni di posizione;
- k) esprime eventuali pareri richiesti dall'Amministrazione sulle tematiche della gestione della performance e del controllo;
- l) Assolve agli obblighi di certificazione richiesti.

2. L'Organismo indipendente di valutazione, ai sensi dell'art. 19-bis co. 5 del D. Lgs. 150 del 2009 e ss.mm.ii., verifica l'effettiva adozione dei sistemi di valutazione partecipativa, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, oltre che ai fini della validazione della Relazione sulla performance.

3. Nell'esercizio delle funzioni di cui ai commi 1 e 2, l'Organismo indipendente di valutazione ha accesso a tutti gli atti e documenti in possesso dell'amministrazione, utili all'espletamento dei propri compiti, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Tale accesso è garantito senza ritardo. L'Organismo ha altresì accesso diretto a tutti i sistemi informativi dell'amministrazione, ivi incluso il sistema di controllo di gestione, e può accedere a tutti i luoghi all'interno dell'amministrazione, al fine di svolgere le verifiche necessarie all'espletamento delle proprie funzioni, potendo agire anche in collaborazione con gli organismi di controllo di regolarità amministrativa e contabile dell'amministrazione. Nel caso di riscontro di gravi irregolarità, l'Organismo indipendente di valutazione effettua ogni opportuna segnalazione agli organi competenti.

Art. 30 - Elenco, durata e requisiti dei componenti dell'OIV

1. Il Dipartimento della funzione pubblica tiene e aggiorna l'Elenco nazionale dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione, secondo le modalità indicate nel decreto adottato ai sensi dell'articolo 19, comma 10, del decreto-legge n. 90 del 2014.

2. La nomina dell'organismo indipendente di valutazione è effettuata dalla Giunta, tra gli iscritti all'elenco di cui al comma 1, previa procedura selettiva pubblica.

3. La durata dell'incarico di componente dell'Organismo indipendente di valutazione è di tre anni, rinnovabile una sola volta dalla stessa amministrazione, previa procedura selettiva pubblica.

4. Non possono far parte dell'O.I.V. i dipendenti dell'amministrazione interessata, i soggetti che rivestono incarichi pubblici elettivi o cariche in partiti politici o in organizzazioni sindacali o che abbiano rapporti continuativi di collaborazione o di consulenza con l'Ente o che abbiano rivestito simili incarichi o cariche o che abbiano avuto simili rapporti nei tre anni precedenti la designazione.

Art. 31 - Revoca

1. La revoca dei componenti dell'O.I.V. avviene con provvedimento motivato della

Giunta che ha provveduto a conferire l'incarico, previo contraddittorio, nel caso di sopraggiunta incompatibilità o per comportamenti ritenuti lesivi per l'immagine dell'Ente o in contrasto con il ruolo assegnato.

Art. 32 - Struttura tecnica per il supporto all'O.I.V.

1. L'O.I.V. per lo svolgimento delle funzioni assegnate interloquisce costantemente con il Segretario e i Dirigenti/titolari di posizione organizzativa e si avvale del Servizio di supporto attivato dall'ente.

Art. 33 - O.I.V. associato

1. Nel caso venga costituito l'O.I.V. in modo associato, le modalità di funzionamento, le prerogative e le competenze dell'OIV stesso, i compiti della struttura tecnica per il supporto, la modalità di suddivisione delle spese per gli Enti associati e le procedure di raccordo con gli Enti sono contenuti in un apposito protocollo sottoscritto dagli enti aderenti.

Art. 34 – Norme finali

1. Il presente regolamento entra in vigore a decorrere dal quindicesimo giorno dalla pubblicazione all'albo pretorio online.

2. A decorrere dall'entrata in vigore del presente regolamento, cessano di avere vigore le norme regolamentari in contrasto con lo stesso.

3. Sono fatte salve le disposizioni contenute nell'art. 5 comma 1 del CCDIT normativo 2023-2025 dell'08.11.2023.

ALLEGATO A

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI DIRIGENTI/TITOLARI DI -INCARICHI DI ELEVATA QUALIFICAZIONE

1. LE FINALITA' E I PRINCIPI DELLA METODOLOGIA VALUTATIVA

Lo scopo del sistema di valutazione della performance è quello di esprimere un “valore” complessivo sulle modalità di esercizio del ruolo di dirigente o titolare di - incarichi di elevata qualificazione, a cui compete l’attuazione di scelte gestionali allo scopo di realizzare le finalità istituzionali, sia nel rispetto degli indirizzi dell’Amministrazione che delle prescrizioni di legge e degli obblighi comportamentali.

In considerazione dell’ampiezza della “performance”, intesa sia come realizzazione di attività specifiche, sia come presidio di un ruolo di direzione, ai fini della valutazione si prendono in considerazione diversi fattori che la compongono, con lo scopo di esprimerne il valore o di rilevarne le eventuali carenze, mediante l’utilizzo di diversi “ambiti di valutazione”.

2. IL SOGGETTO VALUTATORE

La valutazione della performance individuale e l’attribuzione dei premi ai dirigenti è effettuata dal Sindaco/Presidente.

La valutazione della performance individuale e l’attribuzione dei premi ai titolari di -incarichi di elevata qualificazione è effettuata dai dirigenti e negli enti privi di dirigenza è effettuata dal Sindaco/Presidente.

3. GLI AMBITI DELLA VALUTAZIONE

Il processo valutativo si articola nei seguenti step:

1) Verifica dei fattori presupposto: attengono ad aspetti che riguardano l’adempimento di obblighi ineludibili o il verificarsi di condizioni che non consentono l’avvio del processo valutativo.

La verifica ha lo scopo di individuare quelle condizioni che, sia dal punto di vista etico o comportamentale, sia dal punto di vista oggettivo, non consentono l’avvio del processo valutativo, in quanto, a carico del soggetto valutato, si sono verificate situazioni particolarmente gravi che hanno determinato almeno una delle seguenti condizioni:

- a) condanna per reati contro la pubblica amministrazione o per altri fatti da cui derivi danno all’immagine per l’amministrazione, il cui accertamento sia stato riconosciuto dal giudice competente;
- b) gravi e reiterate inadempienze relativamente alla prevenzione della corruzione o della trasparenza che hanno dato luogo alla comminazione di sanzioni disciplinari;
- c) violazione delle disposizioni contenute nell’articolo 7 del d.lgs. 165/2001, in materia di stipula di contratti di collaborazione (comma 5-bis, art. 7 del d.lgs. 165/2001).
Ulteriore fattore è quello legato alla presenza:
- d) La presenza deve essere significativamente utile, altrimenti non si procede alla valutazione.

2) Valutazione della performance organizzativa: attribuzione di punteggi in ragione del conseguimento di risultati definiti mediante l’assegnazione di obiettivi che possono essere distinti in tre diverse tipologie:

- **obiettivi trasversali:** ovvero obiettivi che riguardano più aree organizzative dell’Ente, al cui raggiungimento il dirigente/titolare di - incarichi di elevata qualificazione partecipa direttamente, in collaborazione con altri dirigenti/titolari di posizione organizzativa;
- **obiettivi settoriali:** ovvero obiettivi attribuiti all’area organizzativa (o alle aree organizzative) di diretta responsabilità del dirigente/titolare di posizione organizzativa, relativi al conseguimento di determinati standard di servizio, livelli di gradimento da parte dell’utenza, progetti specifici;
- **obiettivi individuali:** ovvero obiettivi attribuiti specificatamente al dirigente/titolare di -incarichi di elevata qualificazione in relazione al ruolo assegnato, con particolare riguardo a specifiche attività di tipo professionale o all’attuazione di specifici adempimenti.

- **Altri obiettivi:** ovvero obiettivi attribuiti da specifiche normative;

A ciascun obiettivo viene attribuito, nell'ambito del Piano della Performance, un "peso di incidenza", in funzione della specificità e della rilevanza riconosciute. (Cfr lettera A1 della scheda - **Max. punti 60**).

3) Valutazione della performance individuale: attribuzione di un punteggio in relazione a specifici indicatori di comportamenti professionali (Cfr. lettera A2 della scheda - **Max. punti 40**)

a) Capacità e fattori comportamentali valutati:

- 1) responsabilità connesse alla posizione
- 2) relazioni intrattenute dalla posizione
- 3) risultati attesi dall'attività della posizione
- 4) conoscenze connesse alla posizione (sapere)
- 5) capacità implicate dalla posizione (saper fare)
- 6) comportamenti attestati dalla posizione (saper essere)
- 7) tendenza all'assunzione di responsabilità
- 8) orientamento al risultato

4. PUNTEGGIO TOTALE

Il punteggio massimo complessivo attribuibile al dirigente/titolare di incarico di elevata qualificazione è comunque non superiore a 100 punti e deriva dalla seguente sommatoria:

RIEPILOGO	
Performance organizzativa (Max 60 punti)	
Performance individuale (Max 40 punti)	Capacità e fattori comportamentali
TOTALE (in ogni caso il punteggio complessivo non può essere superiore a 100)	

5. L'ATTRIBUZIONE DELLA RETRIBUZIONE DI RISULTATO

La retribuzione di risultato è riconosciuta come segue:

Fino a **49** punti ⇒ revoca automatica dell'incarico, nessuna retribuzione di risultato e apertura procedimento sanzione licenziamento disciplinare (cfr. punto 7)
 Da **50 a 59** punti ⇒ nessuna retribuzione di risultato e apertura accertamento della responsabilità dirigenziale (cfr. punto 7)
 Da **60 a 69** punti ⇒ 50 % della retribuzione di risultato come definita dall'Ente
 Da **70 a 79** punti ⇒ 70 % della retribuzione di risultato come definita dall'Ente
 Da **80 a 89** punti ⇒ 90 % della retribuzione di risultato come definita dall'Ente
 Da **90 a 100** punti ⇒ 100 % della retribuzione di risultato come definita dall'Ente

6. PROGRESSIONI ECONOMICHE ALL'INTERNO DELLE AREE

Le progressioni economiche sono attribuite in relazione alla valutazione della performance individuale avuto riguardo alle capacità e ai fattori comportamentali individuali (**cfr. lettera A2 della scheda oltre agli altri criteri contenuti nel CCDIT o di Ente**)

Le disposizioni contrattuali relative alle progressioni prevedono che vengano tenute in considerazione le valutazioni del triennio che precede l'anno di selezione.

7. APPLICAZIONE DELLA RIDUZIONE E DEI PRESUPPOSTI PER FATTI PREGRESSI

Al fine di garantire equità nell'applicazione della valutazione, laddove si abbia notizia di situazioni e comportamenti di particolare rilevanza che rientrino tra quelli compresi nei "fattori presupposto" avvenuti nei cinque anni precedenti per i quali risulti già effettuata la valutazione ed erogata la corrispondente retribuzione, gli effetti conseguenti ai fattori prima citati dovranno essere applicati al processo valutativo in corso.

8. LA VALUTAZIONE NEGATIVA

Ai fini dell'applicazione della disposizione contenuta nell'articolo 3, comma 5-bis del decreto legislativo 150/2009, così come modificato e integrato dal d.lgs. 74/2017:

- relativamente all'irrogazione del licenziamento disciplinare, per "valutazione negativa" si intende il conseguimento di un punteggio complessivo inferiore a 50/100.
- relativamente alla responsabilità dirigenziale, per "valutazione negativa" si intende il conseguimento di un punteggio complessivo compreso fra 0 e 59/100.

Al lavoratore che viene attribuita una valutazione individuale negativa, di cui all'art. 8, dovrà essere formalmente reso edotto circa il fatto che tale valutazione rileva ai fini dell'applicazione del concetto di "insufficiente rendimento" di cui all'art. 55 *quater* lett. f) quinquies D. Lgs. 165/2001, ovvero all'accertamento della responsabilità dirigenziale.

In caso di valutazione negativa il dipendente non avrà accesso al salario accessorio.

DIRIGENTE/INCARICATO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE: _____ ANNO _____

Valutazione dei fattori presupposto:

☐	non si rilevano condizioni che non consentono l'avvio del processo valutativo
☐	si rilevano le seguenti condizioni che non consentono l'avvio del processo valutativo

A1) PERFORMANCE ORGANIZZATIVA			
	Peso di incidenza in punti (la somma deve dare 60 punti)	Percentuale di raggiungimento dell'obiettivo	Punteggio conseguito
Obiettivi trasversali			0
Obiettivi settoriali			0
Obiettivi individuali			0
Altri obiettivi			0
	0	TOTALE (max 60 punti)	0

PERFORMANCE INDIVIDUALE					
A2) CAPACITA' E FATTORI COMPORTAMENTALI					
	1 - gravemente insufficiente	2 - insufficiente	3 - sufficiente	4 - buono	5 - ottimo
1) responsabilità connesse alla posizione					
2) relazioni intrattenute dalla posizione					
3) risultati attesi dall'attività della posizione					
4) conoscenze connesse alla posizione (sapere)					
5) capacità implicate dalla posizione (saper fare)					
6) comportamenti attestati dalla posizione (saper essere)					
7) tendenza all'assunzione di responsabilità					
8) orientamento al risultato					
TOTALE (max 40 punti)					0
TOTALE FATTORI PREMIANTI (max 100 punti)					0

RIEPILOGO	
A1) Performance organizzativa	0
A2) Performance individuale	0
TOTALE	0

VALUTAZIONE AI FINI DELLA PROGRESSIONE	
Media delle ultime tre valutazioni delle capacità e fattori comportamentali (A2)	
Esperienza professionale	
Ulteriori criteri	
TOTALE	

ALLEGATO B

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI COLLABORATORI

1. LE FINALITA' E I PRINCIPI DELLA METODOLOGIA VALUTATIVA

Lo scopo del sistema di valutazione della performance è quello di esprimere un “valore” complessivo sulle modalità di esercizio del ruolo di “collaboratore” a cui compete l’esecuzione degli obiettivi attribuiti dal proprio responsabile, sia nel rispetto delle mansioni di competenza che delle prescrizioni di legge e degli obblighi comportamentali.

In considerazione dell’ampiezza della “performance”, intesa, sia come realizzazione di attività specifiche, sia come collaborazione con gli altri interlocutori, ai fini della valutazione, si prendono in considerazione diversi fattori che la compongono, con lo scopo di esprimerne il valore o di rilevarne le eventuali carenze, mediante l’utilizzo di diversi “ambiti di valutazione”

2. IL SOGGETTO VALUTATORE

La valutazione della performance e l’attribuzione dei premi ai collaboratori è effettuata da ciascun Responsabile di Servizio, mediante l’utilizzo del sistema illustrato di seguito.

3. LE MODALITA' DI ATTRIBUZIONE DEI PREMI

All’inizio dell’anno di valutazione e in ogni caso prima dell’attività valutativa, con deliberazione di Giunta dell’Ente viene definito il “budget di settore” che esprime la somma da attribuire a ciascun settore per la remunerazione della performance, in ragione della complessità degli obiettivi assegnati e delle unità di personale a cui sono destinati. I nominativi dei collaboratori che partecipano alla realizzazione degli obiettivi sono individuati, preventivamente, per ciascun obiettivo attribuito a ciascun settore, nell’ambito del Piano della Performance.

Sulla base di quanto concordato in sede di contrattazione decentrata integrativa, la Conferenza dei responsabili/titolari di PO, all’inizio dell’anno, e in ogni caso prima dell’attività valutativa, suddivide i budget di ciascun settore tra:

- a- performance organizzativa
- b- performance individuale

A conclusione del periodo di valutazione, viene definita la percentuale complessiva di conseguimento degli obiettivi per ciascun settore e attribuita, in proporzione percentuale, la quota di budget corrispondente.

I Responsabili procedono quindi alla compilazione delle schede di valutazione relativamente all’apporto dato dai collaboratori al raggiungimento degli obiettivi e relativamente alla performance individuale, con le modalità previste dal Regolamento e dal presente allegato, e le condividono con i medesimi.

Sulla base degli esiti della valutazione e delle risorse disponibili si procede alla suddivisione dei compensi individuali in proporzione ai risultati conseguiti.

4. GLI AMBITI DELLA VALUTAZIONE

Il processo valutativo si articola nei seguenti step:

1) Verifica dei fattori presupposto: attengono ad aspetti che riguardano l’adempimento di obblighi ineludibili o il verificarsi di condizioni che non consentono l’avvio del processo valutativo.

La verifica ha lo scopo di individuare quelle condizioni che, sia dal punto di vista etico o comportamentale, sia dal punto di vista oggettivo, non consentono l’avvio del processo valutativo, in quanto, a carico del soggetto valutato, si sono verificate situazioni particolarmente gravi che hanno determinato almeno una delle seguenti condizioni:

- a) condanna per reati contro la pubblica amministrazione o per altri fatti da cui derivi danno all'immagine per l'amministrazione, il cui accertamento sia stato riconosciuto dal giudice competente;
- b) gravi e reiterate inadempienze relativamente alla prevenzione della corruzione o della trasparenza che hanno dato luogo alla comminazione di sanzioni disciplinari;
- c) violazione delle disposizioni contenute nell'articolo 7 del d.lgs. 165/2001, in materia di stipula di contratti di collaborazione (comma 5-bis, art. 7 del d.lgs. 165/2001).

Ulteriore fattore è quello legato alla presenza:

- d) La presenza deve essere significativamente utile, altrimenti non si procede alla valutazione.

2) Valutazione della performance organizzativa: a seguito dell'attribuzione di un budget al progetto, viene attribuito un "peso di incidenza" a ciascun obiettivo nell'ambito del Piano della Performance, in funzione della specificità e della rilevanza riconosciute. In sede di valutazione viene rapportato il valore assegnato ad ogni obiettivo alla percentuale di raggiungimento dell'obiettivo stesso, al fine di ottenere il valore effettivo da distribuire in base all'apporto individuale dato da ogni collaboratore. (ALLEGATO B1)

3) Valutazione della performance individuale: attribuzione di un punteggio in relazione alle capacità e ai comportamenti individuali del collaboratore (ALLEGATO B2 - **Max. punti 40**):-

a) Capacità e fattori comportamentali valutati:

- 1) responsabilità connesse alla posizione
- 2) relazioni intrattenute dalla posizione
- 3) risultati attesi dall'attività della posizione
- 4) conoscenze connesse alla posizione (sapere)
- 5) capacità implicate dalla posizione (saper fare)
- 6) comportamenti attestati dalla posizione (saper essere)
- 7) tendenza all'assunzione di responsabilità
- 8) orientamento al risultato

5. PROGRESSIONI ECONOMICHE ALL'INTERNO DELLE AREE

Le progressioni economiche sono attribuite in relazione alla valutazione della performance individuale avuto riguardo alle capacità e ai fattori comportamentali individuali oltre agli altri criteri contenuti nel CCDIT o di Ente.

Le disposizioni contrattuali relative alle progressioni prevedono che vengano tenute in considerazione le valutazioni del triennio che precede l'anno di selezione.

6. LA VALUTAZIONE NEGATIVA

Ai fini dell'applicazione della disposizione contenuta nell'articolo 3, comma 5-bis del decreto legislativo 150/2009, così come modificato e integrato dal d.lgs. 74/2017, relativamente all'irrogazione della sanzione del licenziamento disciplinare, per "valutazione negativa" si intende il conseguimento di un punteggio complessivo inferiore a 20/40 considerato unicamente il punteggio legato ai comportamenti.

Il dipendente dovrà essere formalmente edotto circa il fatto che la valutazione complessiva derivante dal processo valutativo di cui all'art. 3 del presente allegato rileva ai fini dell'applicazione del concetto di "insufficiente rendimento" di cui all'art. 55 *quater* lett. f) *quinques* D. Lgs. 165/2001.

In caso di valutazione negativa il dipendente non avrà accesso al salario accessorio.

ALLEGATO B1)

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

NUMERO DIPENDENTI	
BUDGET TOTALE PER PROGETTO	
	VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI
	DA VALUTARE IN AMBITO DI AREA

AREA A	Valore obiettivo (massimo 100)	dipendenti coinvolti	Valore progetto (in €)	% di raggiungimento dell'obiettivo	Valore effettivo obiettivo (in €)*
OBIETTIVO 1			€ -		€ -
OBIETTIVO 2			€ -		€ -
OBIETTIVO 3			€ -		€ -
OBIETTIVO 4			€ -		€ -
OBIETTIVO 5			€ -		€ -
	0		MEDIA **(>60)	#DIV/0!	€ -

**media da prendere in considerazione ai sensi dell'art. 19 co 4 del regolamento (almeno il 60% per dare titolo al premio)

COMPILARE I CAMPI EVIDENZIATI
IN VERDE

	OBIETTIVO 1	Valore effettivo obiettivo (in €)*	OBIETTIVO 2	Valore effettivo obiettivo (in €)*	OBIETTIVO 3	Valore effettivo obiettivo (in €)*	OBIETTIVO 4	Valore effettivo obiettivo (in €)*	OBIETTIVO 5	Valore effettivo obiettivo (in €)*	TOTALE
	% PART.	€ -	% PART.	€ -	% PART.	€ -	% PART.	€ -	% PART.	€ -	
DIPENDENTE 1		€ -		€ -		€ -		€ -		€ -	€ -
DIPENDENTE 2		€ -		€ -		€ -		€ -		€ -	€ -
DIPENDENTE 3		€ -		€ -		€ -		€ -		€ -	€ -
DIPENDENTE 4		€ -		€ -		€ -		€ -		€ -	€ -
DIPENDENTE 5		€ -		€ -		€ -		€ -		€ -	€ -
	0%	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%	€ -	0%	€ -	€ -

Nota: nella scheda che si fornisce al dipendente, vanno oscurati i dati riferiti agli altri dipendenti

ALLEGATO B1)

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

NUMERO DIPENDENTI	5	esempio
BUDGET TOTALE PER PROGETTI	€ 10.000,00	
	VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	
	DA VALUTARE IN AMBITO DI AREA	

AREA A	Valore obiettivo (massimo 100)	dipendenti coinvolti	Valore progetto (in €)	% di raggiungimento dell'obiettivo	Valore effettivo obiettivo (in €)*
OBIETTIVO 1	50	5	€ 5.000,00	100%	€ 5.000,00
OBIETTIVO 2	20	1	€ 2.000,00	50%	€ 1.000,00
OBIETTIVO 3	30	3	€ 3.000,00	60%	€ 1.800,00
	100		MEDIA **(>60)	70%	€ 7.800,00

**media da prendere in considerazione ai sensi dell'art. 19 co 4 del regolamento (almeno il 60% per dare titolo al premio)

	OBIETTIVO 1	* VALORE EFFETTIVO OBIETTIVO	OBIETTIVO 2	VALORE EFFETTIVO OBIETTIVO	OBIETTIVO 3	VALORE EFFETTIVO OBIETTIVO	TOTALE
	% PARTECIPAZIONE	€ 5.000,00	% PARTECIPAZIONE	€ 1.000,00	% PARTECIPAZIONE	€ 1.800,00	
DIPENDENTE 1	50%	€ 2.500,00		€ -		€ -	€ 2.500,00
DIPENDENTE 2	10%	€ 500,00		€ -	40%	€ 720,00	€ 1.220,00
DIPENDENTE 3	15%	€ 750,00	100%	€ 1.000,00	30%	€ 540,00	€ 2.290,00
DIPENDENTE 4	20%	€ 1.000,00		€ -		€ -	€ 1.000,00
DIPENDENTE 5	5%	€ 250,00		€ -	30%	€ 540,00	€ 790,00
	100%	€ 5.000,00	100%	€ 1.000,00	100%	€ 1.800,00	€ 7.800,00

Nota: nella scheda che si fornisce al dipendente, vanno oscurati i dati riferiti agli altri dipendenti

ALLEGATO B2)

Verifica fattori presupposto

DIPENDENTE 1

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

CAPACITA' E FATTORI COMPORTAMENTALI	1 - gravemente insufficiente	2 - insufficiente	3 - sufficiente	4 - buono	5 - ottimo
1) responsabilità connesse alla posizione					
2) relazioni intrattenute dalla posizione					
3) risultati attesi dall'attività della posizione					
4) conoscenze connesse alla posizione (sapere)					0
5) capacità implicate dalla posizione (saper fare)					
6) comportamenti attestati dalla posizione (saper essere)					
7) tendenza all'assunzione di responsabilità					
8) orientamento al risultato					
TOTALE (MAX 40 punti)					0
VALUTAZIONE AI FINI DELLA PROGRESSIONE					
Media delle ultime tre valutazioni (Capacità e fattori comportamentali)					
Esperienza professionale					
Ulteriori criteri					
TOTALE					

LA VALUTAZIONE DEL SEGRETARIO DELL'ENTE

1) La valutazione delle funzioni di competenza dei segretari comunali è compito del Sindaco/Presidente, rispetto al quale il segretario è in rapporto di dipendenza funzionale.

2) Non si dà luogo all'attribuzione della retribuzione di risultato al segretario dell'Ente qualora questi nella valutazione non consegua un punteggio minimo pari al 60% del punteggio massimo ottenibile.

3) La valutazione complessiva del segretario dell'Ente è effettuata sulle seguenti funzioni:

Funzioni istituzionali

1. funzione di collaborazione e d'assistenza giuridico amministrativa nei confronti degli organi dell'ente in ordine alla conformità dell'azione giuridico-amministrativa alle leggi, allo statuto, ai regolamenti;
2. funzioni di coordinamento e sovrintendenza dei responsabili dei servizi;
3. espressione dei pareri di cui all'art. 49 del T.U.E.L. in relazione alle sue competenze nel caso in cui l'ente non abbia responsabili dei servizi;
4. rogito di tutti i contratti dei quali l'ente è parte.

Funzioni aggiuntive

1. funzione di responsabile di servizio;
2. responsabilità di procedimenti conferiti ex art. 97 comma 4 lettera d) del D. Lgs. 267/2000;
3. particolari competenze attribuite dallo Statuto (es. presidenza di commissioni di gara o di concorso, ecc.).

4) Ciascuna delle funzioni elencate al punto 3 è valutata con un punteggio da 1 a 5:

1=gravemente insufficiente

2=insufficiente

3=sufficiente

4=buono

5=ottimo

Alla valutazione così condotta si applica un fattore di ponderazione pari a 70 per il gruppo delle funzioni istituzionali (sulla media dei punteggi attribuiti alle singole funzioni) e a 30 per le funzioni aggiuntive (sulla media dei punteggi attribuiti alle singole funzioni).

Il punteggio così ottenuto va rapportato al punteggio massimo ottenibile, per l'ottenimento della valutazione complessiva finale.

Esempio:

Funzioni	Esempio valutazione	Fattore di ponderazione applicato	Esempio di valutazione ponderata	Valore della valutazione complessiva
Istituzionali	Valutazione media delle funzioni istituzionali = 4	70	280 (= 70 x 4) Moltiplico il fattore di ponderazione per il punteggio	

			ottenuto	
Aggiuntive	Valutazione media delle funzioni aggiuntive = 3	30	90 (=30 x 3) Moltiplico il fattore di ponderazione per il punteggio medio ottenuto	
Totale			370	74% (in rapporto al punteggio massimo ottenibile – pari a 500 punti – con applicazione dei fattori di ponderazione)

5) La valutazione viene effettuata durante l'anno in date prestabilite e si conclude entro 30 giorni dalla scadenza del dodicesimo mese di incarico, previo un percorso di confronto con l'interessato che ne salvaguardi la possibilità di verifica e contraddittorio.

6) La retribuzione di risultato è conseguenza del punteggio complessivo ottenuto secondo la metodologia sopra illustrata, ed è attribuita nel rispetto delle percentuali di seguito indicate:

Fascia 1 ⇒ Fino al 59% del punteggio massimo ottenibile ⇒ nessuna retribuzione di risultato

Fascia 2 ⇒ Dal 60% al 69% del punteggio massimo ottenibile ⇒ fino al 5% del monte salari

Fascia 3 ⇒ Dal 70% al 79% del punteggio massimo ottenibile ⇒ dal 6% al 7% del monte salari

Fascia 4 ⇒ dal 80% al 89% del punteggio massimo ottenibile ⇒ dal 8% al 9% del monte salari

Fascia 5 ⇒ dal 90% al 100% del punteggio massimo ottenibile ⇒ 10% del monte salari

APPENDICE 1
STRUTTURA DEL PIANO DELLA PERFORMANCE

Comune di Lamon
Provincia di Belluno

PIANO DELLA PERFORMANCE

20__-20__

DUP	Triennio	Indirizzo strategico n.	Obiettivo operativo	
PDO	Tipologia obiettivo	☐ Generale ☐ Specifico	☐ Individuale ☐ Di gruppo ☐ Di gestione ☐ Strategico	
Descrizione obiettivo				
Strutture coinvolte				
Fasi e tempi di esecuzione programmate		Attività		
		Descrizione fase		Termine
Indicatori		Descrizione	Unità di misura	Valore target previsto
				Valore raggiunto anno precedente ¹
Budget %		%		
Unità organizzative e dipendenti coinvolti nel progetto		Unità organizzativa: Altre unità organizzative coinvolte: Dipendenti:		
Rendicontazione annuale Fasi, tempi e indicatori raggiunti		Verifica effettuata al La tempistica programmata è stata: ☐ puntualmente rispettata ☐ non è stata rispettata per le seguenti motivazioni:		
		Indicatori di risultato raggiunti		

¹ (1) Colonna da compilare nel caso di riproposizione di obiettivi routinari (novità prevista dall'art. 2 del D. Lgs. 74/2017, che ha modificato l'art. 4 del D. Lgs. 150/2009)

[illegible]

LINEE GUIDA PER LA DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DEI COMPORTAMENTI PROFESSIONALI

LA VALUTAZIONE CHE GENERA BENESSERE

- a) Valutazione come servizio
- b) Valutazione come servizio e sviluppo organizzativo
- c) Valutazione come servizio e distribuzione delle risorse
- d) Valutazione come processo evolutivo

LE DIVERSE PROSPETTIVE NELLA VALUTAZIONE

- a) Due punti di vista: direzione e valutato
- b) Approccio nuovo: il valutato come soggetto
- c) Come il valutato diventa soggetto attivo
- d) Uno strumento di supporto al valutatore
- e) Valutazione trasparente e punteggi

L'INDIVIDUAZIONE DELLE CAPACITA'

- a) Valorizzazione delle risorse umane e struttura organizzativa
- b) La messa a punto delle capacità da valutare attraverso un processo partecipativo
- c) Un esempio strutturato

LA COSTRUZIONE DELLA SCHEDA DI VALUTAZIONE

- a) Ruolo: dalle responsabilità all'identificazione degli obiettivi
- b) La misurazione delle capacità
- c) L'archivio delle capacità

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE ED IL SISTEMA PREMIALE

- a) Valutazione come servizio e sistema premiale
- b) Valutazione come servizio e progressioni
- c) Modalità e tempistica di modifica delle schede
- d) Regole per le progressioni
- e) Tempi, metodi e trasparenza

I VALUTATORI

CONCLUSIONE

- a) Realizzare la valutazione come servizio
- b) Gli elementi chiave di un progetto di intervento.

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE

Il presente documento illustra e chiarisce i presupposti e le regole del sistema di valutazione dei collaboratori.

Verranno di seguito esplicitati la filosofia sottesa e lo scopo del sistema di valutazione, i risultati attesi, i criteri di valutazione adottati, gli strumenti utilizzati, le modalità sviluppate, i soggetti coinvolti, le tempistiche prestabilite, le azioni di adeguamento continuo del sistema che debbono essere praticate; è un sistema che si caratterizza per la sua dinamicità e che deve coordinarsi ed aggiornarsi senza soluzione di continuità sia con il mutare delle condizioni esterne (obiettivi generali dell'ente, dei vari ruoli che compongono l'organico), che con il grado di sviluppo conseguito dalla struttura operativa interna, per mantenere costantemente sfidanti e stimolanti gli obiettivi di miglioramento della prestazione.

Il percorso del sistema di valutazione prevede:

- la definizione dei ruoli organizzativi,
- l'individuazione degli obiettivi ad essi collegati,
- la ricerca delle capacità necessarie per la realizzazione degli obiettivi dati
- lo sviluppo delle singole capacità attraverso specifici e concreti indicatori comportamentali che consentano di misurare ogni singola abilità.

Un tale risultato permette ad ogni soggetto valutato di verificare il proprio grado di dominio delle capacità stesse e darsi dei programmi anche formativi per sviluppare quelle evidenziate come critiche o acquisire quelle mancanti, colmando i gap di competenza.

Il sistema deve permettere di misurare gli incrementi dei comportamenti professionali, quanto cioè la persona è migliorata rispetto al suo punto di partenza ed in relazione al punto di arrivo ideale.

Il nuovo sistema di valutazione deve originare dalla attività di formazione e sperimentazione che deve coinvolgere tutto il personale dipendente, che viene reso partecipe delle attività di valutazione ed autovalutazione, con un percorso di approfondimento che riguarda i soggetti chiamati alla valutazione.

LA VALUTAZIONE CHE GENERA BENESSERE

A. Valutazione come servizio

L'idea guida del sistema è costituita dalla convinzione che la valutazione del personale possa essere una leva potente per attivare o accelerare il processo di sviluppo organizzativo della Pubblica Amministrazione all'interno del quale siano garantiti, contemporaneamente:

- l'innalzamento del benessere dell'utenza,
- quello dell'organizzazione (ente),
- quello degli operatori.

La valutazione intesa come strumento capace di generare benessere deve essere un servizio, non un giudizio.

Perché un'attività valutativa assuma le caratteristiche del servizio è necessario che l'atteggiamento del valutatore sia orientato a valorizzare le persone.

Una valutazione che voglia essere considerata servizio passa attraverso "l'identificazione del grado di correlazione esistente" fra le capacità/propensioni del soggetto e le capacità richieste dalla posizione lavorativa da questi ricoperta.

Una valutazione così intesa viene ad essere il risultato di un processo razionalmente fondato e trasparente anche per il valutato in quanto lo scopo della valutazione consiste nell'acquisire informazioni che permettano all'interessato di agire sulla propria *performance* professionale per modificarla, contemporaneamente, nel senso da lui desiderato e in maniera funzionale al benessere collettivo.

Un modello di valutazione funzionale alla realizzazione di un miglioramento della *performance* professionale di coloro che lavorano richiede, per poter essere applicato con efficacia, che i valutati conoscano e condividano preventivamente l'oggetto della valutazione e le modalità con cui questa verrà effettuata.

B. Valutazione come servizio e sviluppo organizzativo

Una valutazione come servizio non è dissociabile da un processo di sviluppo organizzativo trasparente, funzionale e condiviso e da un progetto formativo in esso integrato. La valutazione come servizio risulta coerente con un modello organizzativo di tipo partecipativo attraverso il quale è possibile valorizzare al massimo le potenzialità delle persone e avvicinarsi, nel contempo, alla qualità del servizio desiderata dall'utenza e all'efficienza/efficacia organizzativa desiderata dall'amministrazione.

Un intervento di sviluppo organizzativo consiste in un'azione corale intrapresa da tutti i soggetti coinvolti (amministratori, "capi", collaboratori) i quali, partendo dagli obiettivi che l'organizzazione intende raggiungere, si adoperano singolarmente, per gruppi di appartenenza e attraverso momenti di integrazione fra ruoli e gruppi, per ridisegnare l'organizzazione partendo da una ridefinizione funzionale del proprio modo di agire personale.

Un intervento di sviluppo organizzativo ha la caratteristica di partire dall'organizzazione che c'è per valorizzarla, avendo però sempre presente l'obiettivo ultimo. Mira a rendere efficiente ed efficace l'organizzazione *reimmaginandola insieme*, ad opera di coloro che ci vivono dentro e che intendono realizzare se stessi, professionalmente, attraverso il raggiungimento degli obiettivi istituzionali.

Per quanto concerne gli obiettivi poi, vanno sottolineati alcuni aspetti, spesso disattesi, nella Pubblica Amministrazione.

Solo obiettivi misurabili permettono di definire precise capacità professionali. Solo partendo da obiettivi misurabili è possibile definire le azioni concrete necessarie per raggiungerli e quindi individuare le capacità necessarie all'operatore per compierle. In questo modo diventa possibile misurare anche quanto e dove un operatore sia più capace di un altro.

C. Valutazione come servizio e distribuzione delle risorse

La valutazione come servizio alle persone che lavorano e, parallelamente, alla struttura organizzativa in cui operano, non è strumento utilizzabile per decidere come distribuire risorse già esistenti, non generate cioè da un'azione "miglioratrice" dei "capi" e dei loro collaboratori; non è utilizzabile per dividere la torta che c'è, indipendentemente da chi l'ha generata.

L'origine delle risorse premiali deve essere legata ad una prestazione preordinata e quindi dipendente dall'azione dei valutati.

La valutazione quindi non distribuisce risorse, ma genera valore che può generare nuove risorse. Deve sussistere una relazione causa-effetto tra prestazione e valore prodotto.

La valutazione come servizio ha come obiettivo quello di rilevare lo stato professionale e organizzativo presente in un determinato momento per assumerlo come punto di partenza di un itinerario di sviluppo personale e organizzativo pensato, progettato e condiviso tra le parti in gioco, utile a raggiungere gli obiettivi posti. Attraverso tale itinerario si genera quindi un vero "valore aggiunto" che andrà a vantaggio sia dell'organizzazione che di coloro che hanno contribuito a generarlo. Ed è tale "valore aggiunto" che genera il "premio".

La valutazione come servizio è, quindi, uno strumento orientato a facilitare la generazione di valore aggiunto attraverso un processo che prevede, fin dal suo esordio, concreti vantaggi (anche economici, ma soprattutto professionali) per tutte le parti in causa.

D. Valutazione come processo evolutivo

La misurazione delle prestazioni professionali è possibile una volta che siano stati individuati degli indicatori attraverso i quali si possa misurare il grado di presenza delle professionalità considerate necessarie per raggiungere gli obiettivi prestabiliti.

Si scopre così che non esistono indicatori definibili una volta per tutte proprio perché non ci sono obiettivi fissi ma mutevoli che richiedono un'organizzazione flessibile ad hoc. Questo comporta che cambino, in parte, anche le capacità necessarie per raggiungerli e quindi gli elementi attraverso i quali queste potranno essere misurate.

Si arriva così alla conclusione che nessuno strumento di misurazione completamente "standardizzato", centrato cioè su alcune capacità fisse, può essere utilizzato senza conseguenze negative.

Va ribadito che solo attraverso degli indicatori comportamentali misurabili è possibile aiutare le persone ad arrivare ad una "autopercezione" del proprio stato professionale, collegandolo a fattori riconoscibili in quanto tangibili. Questi possono facilitare una presa di coscienza, da parte di ogni collaboratore, dello spessore professionale posseduto nell'esercizio del proprio ruolo. Ed è partendo da quelli che si può definire, in maniera condivisa tra valutante e valutato, un percorso di crescita, verificandone i risultati nel tempo.

La valutazione come servizio deve essere quindi effettuata dal valutatore e dal valutato attraverso la condivisione preventiva di alcune *dimensioni professionali* considerate fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi e attraverso la condivisione dei relativi *indicatori misurabili*.

Ognuna delle capacità, per poter essere misurata, deve essere correlata a dei precisi indicatori comportamentali "misurabili" e riscontrabili sia dal valutato che dal valutatore. Attraverso la constatazione della presenza o assenza degli indicatori (comportamenti organizzativi) e attraverso la misurazione della loro consistenza, quando sono presenti, diventa possibile misurare lo spessore professionale di ogni singola capacità e delineare il cammino da compiere per raggiungere quei miglioramenti professionali che possono essere identificati e condivisi tra le parti. E di raggiungerli attraverso iniziative formative mirate che impegnano sia l'organizzazione che il valutato.

LE DIVERSE PROSPETTIVE NELLA VALUTAZIONE

A. Due punti di vista: direzione e valutato

In una organizzazione efficiente, efficace e partecipativa la direzione presidia costantemente due obiettivi tra loro connessi ma distinti:

1. lo sviluppo dell'organizzazione
2. la valorizzazione del personale.

È chiaro che personale demotivato non genera sviluppo, così come un'organizzazione senza progetti di sviluppo genera demotivazione. Ma non basta agire sull'uno per valorizzare l'altro: non basta motivare il personale per generare sviluppo organizzativo né basta avere progetti di sviluppo organizzativo per motivare le persone. L'uno non può realizzarsi senza l'altro ma ciascuno è caratterizzato da una propria dinamica interna.

La motivazione delle persone aumenta quando queste si sentono protagoniste della propria carriera. L'organizzazione, però, non può immaginare il proprio sviluppo semplicemente attraverso la valorizzazione delle capacità delle persone così come sono.

Contemporaneamente, agli occhi del valutato risulta opaca qualunque valutazione calata dall'alto, Perché la valutazione possa essere motivante dovrà essere dominata e percorsa "in proprio" dal valutato. Chi guida il processo di valutazione dovrà mettere a disposizione del valutato, diventato soggetto attivo, gli elementi che devono essere presi in esame.

D'altra parte, il processo di valorizzazione individuale deve avvenire nell'ambito del "benessere" dell'organizzazione.

La direzione avrà tutto l'interesse a facilitare questo lavoro di riconoscimento e di identificazione, immaginando la propria evoluzione e crescita attraverso la valutazione del personale: questo

significa fornire informazioni trasparenti e funzionali e guidare il processo fino all'evoluzione desiderata.

In conclusione la direzione deve porre in atto le seguenti azioni:

1. gestire ed organizzare direttamente la catalogazione delle risorse umane come strumento per soddisfare proprie esigenze passando attraverso la soddisfazione delle esigenze dell'organizzazione;
2. facilitare i collaboratori nel mettere a punto da sé un sistema di misurazione della propria performance professionale, presidiandone la coerenza con le esigenze dell'organizzazione, per ottenere un sistema di valutazione che risulti trasparente dal loro punto di vista;
3. facilitare l'identificazione e la realizzazione delle azioni formative capaci di valorizzare la valutazione centrata sui collaboratori;
4. catalogare nel proprio sistema il prodotto della valutazione così come l'hanno realizzata i collaboratori (autovalutazione) e le capacità sviluppate dalla formazione;
5. attivare azioni di valorizzazione delle capacità dei collaboratori partendo non dalla propria visione delle stesse, ma seguendo un percorso immaginato dal collaboratore stesso che dovrà risultare coerente con lo sviluppo dell'organizzazione, attraverso l'aiuto del dirigente.

Ognuno dei due soggetti coinvolti, direzione ed individuo, per poter restare "soggetto" e non diventare "oggetto", dovrà poter partire dal proprio punto di vista senza che questo diventi uno svantaggio per l'altro.

I due punti di vista devono coniugare, ognuno a modo proprio, la valutazione in funzione dello stesso obiettivo (benessere dell'utenza e proprio).

Ciò che si vuole evidenziare è che ci sono due punti di vista che vanno valorizzati entrambi se si vuole generare un'organizzazione nella quale tutte le sue parti sono benestanti: da un lato c'è la direzione che ha bisogno di dotarsi di un sistema di catalogazione delle competenze e potenzialità presenti al suo interno (bilancio delle competenze) per potersene servire all'occorrenza e che si ritrova tentata a formare tali risorse in funzione delle proprie esigenze; dall'altro ci sono le persone che hanno bisogno di essere protagoniste a cominciare dalla catalogazione, dalla misurazione e poi dalla valorizzazione (formazione) delle proprie capacità.

B. Approccio nuovo: il valutato come soggetto

Nelle organizzazioni ciò che motiva le persone è la consapevolezza delle proprie capacità, attitudini, propensioni; consapevolezza raggiunta attraverso l'aiuto di qualcuno che ha gli strumenti per facilitarla. Stiamo parlando dell'*approccio "partecipativo"*.

Solo quando le potenzialità risultano riconosciute come proprie dall'interessato, diventano una molla capace di spingerlo a valorizzarle attraverso lo studio, l'impegno, la sperimentazione di nuovi modi di comportarsi.

Nell'approccio partecipativo la persona viene accompagnata, attraverso un percorso empirico, a scoprire le proprie potenzialità.

Partire dagli obiettivi organizzativi rappresenta un ancoraggio fondamentale per poter guidare l'interessato ad interrogarsi su quali siano le capacità necessarie per raggiungerli:

- 1) OBIETTIVI ASSEGNATI AL RUOLO RICOPERTO →
- 2) CAPACITA' PROFESSIONALI NECESSARIE PER RAGGIUNGERLI →
- 3) INDICATORI TANGIBILI DELLE CAPACITA' (comportamenti) →
- 4) AUTORILEVAZIONE GUIDATA →
- 5) VALORIZZAZIONE – FORMAZIONE

Ogni tipo di divergenza in materia può essere risolta attraverso una verifica concreta. Esiste, infatti, una relazione causa – effetto precisa fra un'azione professionale e un risultato prestabilito. Tale relazione può essere verificata sperimentalmente. Quindi quello che conta per capirsi è un atteggiamento sincero di ricerca anche da parte del valutato.

Il valutato, aiutato a collegare i propri comportamenti concreti alle modalità professionali necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo condiviso, potrà constatare da sé quanto questi siano congrui a misurare le proprie capacità e i propri limiti.

C. Come il valutato diventa soggetto attivo

Abbiamo già chiarito come sia necessario saper offrire alla persona coinvolta degli indicatori comportamentali concreti attraverso i quali possa capire in che cosa consiste l'abilità oggetto di ricerca. Abbiamo evidenziato come l'aiuto così concepito possa portare a riconoscere, oltre che adeguatezze o inadeguatezze comportamentali, anche precise tendenze o abitudini.

Dal punto di vista metodologico la sequenza delle azioni indispensabili per rendere protagonisti a tutto campo i valutati, sono le seguenti:

1. vengono aiutati dal valutatore, che agisce come formatore/facilitatore, a prendere consapevolezza di come hanno agito-agiscono, si sono mossi muovono in relazione ad un obiettivo preventivamente condiviso;
2. sono accompagnati a misurare la consistenza dei propri comportamenti professionali attraverso riscontri tangibili;
3. dopo aver misurato il grado di presenza o assenza di precise capacità vissute personalmente come necessarie per realizzare un proprio obiettivo, decidono quali aspetti professionali sono meritevoli di investimento formativo.

La valutazione delle capacità è finalizzata alla valorizzazione.

D. Uno strumento di supporto al valutatore

Il sistema di valutazione delle prestazioni e di rilevazione delle potenzialità/motivazioni presenti nel personale, risulta particolarmente potente sia per innescare in loro il processo di coinvolgimento attivo descritto sopra (atteggiamento intraprendente), sia come acceleratore della loro crescita successiva e del loro coinvolgimento attivo nell'innescare processi di sviluppo organizzativo.

Risulta efficace anche come facilitatore delle interazioni fra personale dipendente, amministratori e utenti.

Permette di accompagnare coloro che gestiscono risorse (capi), ad imparare ad autovalutarsi e a guidare i collaboratori a fare la stessa cosa. Fornisce ai responsabili di funzione organizzativa strumenti adatti a facilitare una valutazione partecipata dei collaboratori.

Tutto questo nella più assoluta chiarezza circa il fatto che:

- non sono gli strumenti che valutano ma sono le persone che si autovalutano utilizzando strumenti di supporto.
- il risultato della valutazione non dipende dallo strumento, ma dall'atteggiamento della persona che si autovaluta e di quella che presidia il processo (valutatore).

E quindi circa la scheda di supporto all'autovalutazione, strumento indispensabile al processo valutativo, va ricordato che:

- la scheda non va intesa come strumento di valutazione in quanto tale;
- la valutazione viene effettuata dal valutatore e dal valutato attraverso la condivisione preventiva di alcune "dimensioni professionali considerate fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi e attraverso la condivisione dei relativi indicatori misurabili";
- la scheda quindi non è altro che una *check list* condivisa, a disposizione dei valutatori e degli autovalutanti;
- la valutazione come "giudizio" viene vissuta dai valutati come atto ostile e quindi non può essere strumento per facilitare il cambiamento organizzativo;
- la valutazione come servizio permette la valorizzazione professionale delle persone solo se diventa autovalutazione, cioè se viene attuata per convinzione interiore invece che per coercizione esterna.

E. Valutazione trasparente e punteggi

Scopo della valutazione è predisporre le azioni adatte ad aumentare la valorizzazione delle risorse individuali una volta capito che tali risorse sono funzionali al ruolo ricoperto (motivazione) e al raggiungimento degli obiettivi ad esso correlati.

Ed è questo, per ripeterlo ancora, che ha valore, in quanto genera benessere alle persone che lavorano e di conseguenza all'organizzazione e all'utenza.

Quindi ogni persona andrà valutata in base alle proprie motivazioni, al grado di correlazione esistente fra caratteristiche possedute e necessità del ruolo, sapendo che nessuno possiede tutte le capacità richieste dal ruolo e quelle possedute non sono tutte a livello di eccellenza. Quindi persone che occupano lo stesso ruolo possono essere portatrici di capacità uguali rispetto alle quali possono manifestare diversi gradi di sviluppo. Possono essere portatrici anche di capacità differenti, tutte pertinenti al ruolo.

La valutazione, in un quadro del genere, viene ad essere lo strumento attraverso il quale monitorare costantemente il cammino di ognuno, dopo averlo tracciato sulla base delle motivazioni soggettive e delle esigenze organizzative.

Per ogni persona è possibile misurare sia la distanza assoluta esistente fra la strumentazione posseduta e la strumentazione ottimale necessaria allo scopo, sia lo stato di utilizzo delle motivazioni possedute rispetto alle potenzialità da queste offerte.

Ogni persona presenta una propria originalità, un proprio percorso ottimale anche per raggiungere obiettivi comuni ad altri.

In questa logica diventa importante misurare lo spessore professionale posseduto dalle persone in relazione alle esigenze dell'organizzazione tenendo conto delle loro attitudini, motivazioni, potenzialità.

Ha senso quindi codificare, per ogni collaboratore, le capacità possedute e il loro grado di sviluppo, per poter registrare gli incrementi realizzati di anno in anno attraverso la formazione e l'impegno personale. Ha senso costituire una banca interna delle risorse umane e un suo aggiornamento sistematico in termini di sviluppo da parte di ognuno per poter premiare i meriti in termini di crescita, di sviluppo. I numeri, i punteggi diventano uno strumento per facilitare la persona interessata a misurare il proprio punto di partenza e gli incrementi realizzati nel tempo; servono per permettere alla persona di valutare i propri cambiamenti nel tempo.

Nella logica della valorizzazione la valutazione deve essere condivisa tra valutante e valutato. Perché possa risultare condivisa deve avvenire sulla base di elementi tangibili, funzionali ad uno scopo organizzativo e coerenti con la valorizzazione delle motivazioni soggettive.

Per poter predisporre le condizioni di fattibilità di una valutazione a servizio della valorizzazione delle persone, dentro ad un progetto organizzativo definito, deve essere effettuata:

- la definizione degli obiettivi da raggiungere
- l'identificazione condivisa delle capacità professionali necessarie per raggiungerli
- l'esplicitazione dei comportamenti che testimoniano ognuna delle capacità professionali indicate e il grado di sviluppo desiderato per la posizione da ricoprire;
- l'identificazione delle motivazioni soggettive a sviluppare le capacità necessarie al raggiungimento degli obiettivi (il colloquio motivazionale rappresenta lo strumento ideale);
- la rilevazione dello "stato dell'arte" professionale al momento in cui questo nuovo modo di valutare viene avviato;
- la focalizzazione del percorso ottimale di valorizzazione delle motivazioni soggettive attraverso lo sviluppo delle capacità presenti o di quelle potenziali.

In sintesi le condizioni necessarie per una valutazione intesa come servizio possono essere così riassunte:

1	INDIVIDUAZIONE OBIETTIVI DELEGATI CONDIVISI ASSUNTI COME PROPRI
2	DEFINIZIONE ABILITÀ PROFESSIONALI NECESSARIE PER RAGGIUNGERLI
3	ESPLICITAZIONE DEGLI INDICATORI TANGIBILI DELLE ABILITÀ PROFESSIONALI
4	AUTOMISURAZIONE DELLE ABILITÀ ATTRAVERSO GLI INDICATORI
5	MISURAZIONE ABILITÀ DA PARTE DI PIÙ VALUTATORI ESTERNI
6	CONFRONTO TRA LE VARIE RILEVAZIONI
7	RICERCA DEGLI ELEMENTI CONCRETI (FATTI, COMPORTAMENTI) CHE GENERANO LE DIFFERENZE
8	VALUTAZIONE DEFINITIVA CONDIVISA
9	DEFINIZIONE OBIETTIVI PROFESSIONALI SUCCESSIVI (MIGLIORAMENTI POSSIBILI)
10	AZIONI FORMATIVE FUNZIONALI

Date queste premesse, la vera misurazione da fare riguarderà i cambiamenti messi in atto dal soggetto da un anno all'altro, per migliorare i propri comportamenti e atteggiamenti, partendo dalle indicazioni emerse dalla misurazione precedente. Ciò che va premiato è il miglioramento personale.

Il sistema deve permettere di misurare gli incrementi dei comportamenti professionali. Quanto cioè la persona è migliorata rispetto al suo punto di partenza ed in relazione al punto di arrivo ideale.

Il sistema assiste l'Ente nella definizione delle soglie minime perché una persona possa accedere ad un ruolo; nella definizione dei comportamenti chiave di ogni ruolo; nella definizione delle capacità basilari senza le quali non è possibile l'assunzione del ruolo.

Le capacità del ruolo vanno identificate rispetto agli obiettivi di sua competenza e poi misurate. La valutazione deve permettere di misurare il grado di sviluppo delle capacità esistenti oggi e soprattutto deve permettere alle persone di identificare, attraverso indicatori tangibili, lo stato dell'arte presente rispetto ad ogni capacità.

Come si è detto molte persone possono presentare comportamenti opposti a quelli richiesti dalla capacità esaminata. Siccome però sono già in servizio, il loro percorso evolutivo verso l'acquisizione di tale capacità dovrà partire dal punto in cui si trova realmente ora.

L'evoluzione di ogni singola capacità viene quindi descritta partendo dai modi con cui viene coniugata realmente per descrivere le tappe attraverso le quali è possibile giungere all'eccellenza.

L'INDIVIDUAZIONE DELLE CAPACITÀ'

A. Valorizzazione delle risorse umane e struttura organizzativa

La P.A. sta evolvendo: da struttura organizzata per funzioni a struttura organizzata per obiettivi. Le prestazioni passano dalla fornitura di ciò che è espressamente richiesto, alla ricerca di ciò che serve per raggiungere un risultato.

Il sistema del bilancio di competenze permette di ridefinire i profili professionali in maniera nuova rispetto a quella tradizionale che considera la posizione di lavoro come semplice insieme di compiti da eseguire (mansionario).

Nel nostro caso il modello organizzativo nel quale si innesta il bilancio delle competenze è un modello pensato in funzione della produzione di servizi di qualità. Si tratta quindi di un modello funzionale, non di un modello burocratico.

In questa sede il bilancio delle competenze viene coniugato all'interno di un'organizzazione già definita in tutte le sue parti e pensata per raggiungere obiettivi qualitativi. In altre parole il bilancio delle competenze non viene utilizzato per censire il fabbisogno di competenze necessario per costruire un'organizzazione che non c'è, ma presuppone un'organizzazione già definita nei confronti della quale vuole essere strumento di supporto per la sua crescita e per la sua evoluzione (sviluppo).

La sequenza è la seguente:

- partendo dagli obiettivi viene definito il percorso organizzativo funzionale al loro raggiungimento (processo);
- sulla base del percorso individuato diventa possibile identificare le posizioni lavorative e le loro caratteristiche (struttura organizzativa);
- sulla base delle caratteristiche delle posizioni lavorative diventa possibile identificare le competenze necessarie e valorizzare le competenze presenti nelle risorse umane interne (bilancio delle competenze).

La struttura organizzativa viene assunta come dato di partenza e include i vari ruoli con le relative responsabilità e con gli obiettivi delegati.

Ogni ruolo avrà a carico delle responsabilità che si concretizzano in macroattività, che a loro volta prendono la forma di obiettivi precisi che per poter essere raggiunti presuppongono delle capacità correlate.

Le capacità prendono forma concreta attraverso comportamenti messi in atto nel contesto organizzativo:

1. il comportamento organizzativo è il punto di incontro delle conoscenze, delle capacità tecniche e relazionali di un individuo;
2. le capacità tecniche includono le conoscenze; le capacità relazionali includono quelle tecniche e i comportamenti organizzativi includono quelle relazionali;
3. le conoscenze e le capacità si manifestano attraverso i comportamenti;
4. per misurare conoscenze e capacità si dovrà passare attraverso la rilevazione di indicatori comportamentali.

B. La messa a punto delle capacità da valutare attraverso un processo partecipativo

L'identificazione delle capacità proprie del ruolo che vanno poi misurate avviene attraverso la "formalizzazione" della struttura complessiva dell'organizzazione esistente, partendo dalla quale si procede poi ad una suddivisione delle attività (macroattività) da essa svolte attribuendole ad una pluralità di ruoli. Ad ogni ruolo vengono collegati, in base alle responsabilità assegnate, i risultati e le relazioni di competenza (obiettivi), per estrapolare dagli obiettivi le capacità tecniche e comportamentali ritenute necessarie per poterli raggiungere. L'occhio che guarda è quello del collaboratore, non quello della direzione. Ai suoi occhi non compaiono responsabilità, risultati e relazioni da gestire ma "obiettivi attribuiti" per raggiungere i quali è necessario possedere delle capacità che ai suoi occhi si manifestano sotto forma di comportamenti efficaci.

In sostanza per il collaboratore le responsabilità, i risultati e le relazioni si presentano sotto forma di obiettivi da raggiungere; le capacità necessarie per raggiungerli si manifestano sotto forma di

comportamenti organizzativi efficaci o inefficaci. Comportamenti che rappresentano la risultante di una moltitudine di capacità specifiche sia cognitive (sapere), sia operative (saper fare), sia comportamentali (saper essere) che lui non riesce a disaggregare.

Le conoscenze, le capacità tecniche e quelle comportamentali non si presentano isolatamente ma sotto forma di azioni concrete unitarie: una precisa azione in ruolo (comportamento) rappresenta la sintesi di capacità tecniche, di capacità comportamentali e di conoscenze.

Lo schema seguente visualizza il processo ed evidenzia nell'ultima colonna la parte controllabile dal "soggetto":

Ruolo preso in esame	Macro attività collegate	- responsabilità - risultati - relazioni	Trasformazione delle responsabilità in obiettivi ricostruiti dagli operatori analizzando l'attività pratica Identificazione delle capacità necessarie per raggiungerli attraverso una rilevazione dei comportamenti efficaci da parte degli operatori	Eslicitazione delle capacità comportamentali in cui si sintetizzano: - conoscenze - capacità - comportamenti	- Descrizione di ogni capacità attraverso i comportamenti che ne denotano lo sviluppo e misurazione della stessa nel soggetto; - decisione di intraprendere azioni formative funzionali; - modifica delle proprie capacità (comportamenti)
----------------------	--------------------------	--	--	---	--

Esempio di applicazione del modello partecipativo di definizione e misurazione delle capacità

	Macroattività collegate	Responsabilità/risultati/relazioni		Obiettivi ricostruiti dagli operatori analizzando l'attività pratica
ruolo preso in esame RESPONSABILE DI AREA	<i>Le macroattività, guardate con l'occhio dell'operatore in ruolo diventano responsabilità, relazioni, risultati, cioè obiettivi precisi.</i> 1. mette a punto obiettivi realizzabili nel proprio campo di competenza 2. presidia l'efficienza e l'efficacia della loro attuazione 3. pianifica il loro raggiungimento	1. responsabilità	1. Raggiungimento degli obiettivi promessi 2. Valorizzazione delle risorse (comprese quelle umane) 3. Efficienza/efficacia 4. Rispetto dei vincoli	Le responsabilità, le relazioni a carico e i risultati attesi si configurano, dal punto di vista del portatore di ruolo sotto forma di obiettivi da raggiungere
		2. risultati	1. Soddisfazione degli interlocutori 2. Gestione di conflitti 3. Gruppi di lavoro efficaci 4. Clima collaborativo 5. Interdipendenza 6. Precisione tecnica 7. Miglioramento continuo	

	4. facilita il gioco di sistema 5. genera qualità 6. supporta gli organi politici 7. rispetta i vincoli 8. persegue il miglioramento continuo	3. relazioni	1. Collaboratori singoli 2. Collaboratori in gruppo 3. Amministratori 4. Utenza 5. Istituzioni 6. Professionisti		
			Partendo dagli obiettivi che il ruolo è chiamato a realizzare diventa possibile, per il portatore del ruolo, identificare un "Profilo delle Competenze" che dal suo punto di vista diventa un "insieme di capacità". Per competenze di ruolo o capacità si intende un mix di conoscenze, di capacità tecniche e capacità relazionali che, nel loro insieme si manifesteranno attraverso comportamenti organizzativi.		
			identificazione delle capacità da parte degli operatori partendo da una rilevazione dei comportamenti		
		Capacità		Comportamenti	Valutazione
		Conoscenze del ruolo (elementi cognitivi: sapere)	1. Specialistiche 2. Contrattuali 3. Procedurali 4. Organizzative 5. Normative 6. Informatiche 7. Manageriali	comportamenti organizzativi efficaci e inefficaci le capacità si manifestano attraverso comportamenti agiti nel contesto organizzativo il sapere, il saper fare e il modo di fare come tutte le capacità, si manifestano attraverso comportamenti	- Correlazione di ogni capacità posseduta a comportamenti verificabili - valutazione delle proprie capacità attraverso la rilevazione dei comportamenti organizzativi praticati - decisione di intraprendere azioni formative funzionali - modifica delle proprie capacità (comportamenti)
		Capacità tecniche (Capacità di seguire una procedura razionale: saper fare)	1. Coordinamento operativo (metodo) 2. Soluzione tecnica di problemi (metodo) 3. Sa inviare informazioni (metodo) 4. Pianificazione (metodo) 5. Programmazione (metodo) 6. Controllo (metodo) 7. Analisi (metodo) 8. Decisione (metodo) 9. Proposta (metodo) 10. Organizzazione (metodo) 11. Conduzione di riunioni (metodo) 12. Valuta (metodo)		

		Capacità comportamentali (atteggiamenti, modi, stili: saper essere)	1. Coordinamento innovativo (stile, modo) 2. Conduce le persone o il gruppo a risolvere direttamente i problemi 3. Sa farsi capire (modo) 4. Sa portare le persone ad organizzarsi 5. Sa creare condizioni motivanti 6. Fa emergere i conflitti sommersi 7. Facilita lo scambio di feedback 8. Porta le persone ad esprimere i propri talenti 9. Valuta (servizio)		
--	--	---	--	--	--

Attraverso la rilevazione dei comportamenti organizzativi diventa possibile, senza dover utilizzare strumenti tecnici gestibili solo dagli addetti ai lavori o senza dover passare attraverso astrazioni che generano poi malintesi, toccare con mano la presenza o assenza di una precisa capacità o il grado di presenza della stessa.

Perché il sistema possa funzionare è necessario che la persona interessata abbia preventivamente:

- messo a fuoco gli obiettivi del proprio ruolo e li abbia assunti come propri;
- individuato le capacità senza le quali le sarebbe impossibile, secondo lei, raggiungerli;
- identificato, per ognuna delle capacità, i comportamenti capaci di dare significato alla presenza della capacità stessa ed al relativo grado di sviluppo.

C. Un esempio strutturato

Lo scopo del sistema di valutazione come servizio consiste nel portare le persone a sapersi autovalutare. Per facilitare questa azione viene messo loro a disposizione un supporto tecnico sotto forma di scheda, che contiene un certo numero di capacità sufficientemente ampio da coprire tutto lo "spettro" delle competenze richieste dal ruolo oggetto di valutazione.

La scheda va intesa come *check list* in grado di ricordare il cammino da compiere per non perdersi e come guida quando il valutatore si cimenta con l'obiettivo di accompagnare i propri collaboratori a sapersi autovalutare.

Perché la valutazione venga vissuta positivamente dai collaboratori è necessario accompagnarli a condividere la funzione di "servizio" che questa vuole assumere.

Nella scheda sono evidenziati i comportamenti concreti che permettono all'interessato di misurare le proprie capacità attraverso il riscontro della loro presenza o assenza.

Ogni capacità professionale per poter essere misurata in maniera non arbitraria deve essere collegata a degli indicatori che ne evidenzino la presenza e il suo grado di sviluppo.

Gli indicatori (comportamenti) che caratterizzano ogni capacità professionale da misurare, sono collocati su una scala da 0 (non presente) a 5 (eccellente). Il primo gradino rappresenta l'assenza della capacità, mentre il quinto gradino rappresenta il livello di eccellenza.

Tra i due estremi della scala si sviluppa il percorso attraverso il quale la capacità si evolve e cresce. Questo permette alla persona in valutazione di constatare personalmente l'itinerario evolutivo di quella capacità e di collocare se stessa in una posizione piuttosto che in un'altra in base ai comportamenti da lei praticati.

Procedere in questo modo risulta molto efficace a livello formativo. Facilita le persone in valutazione ad assumere una visione dinamica dello sviluppo delle capacità, a riconoscere immediatamente il proprio stato professionale e ad identificare obiettivi di cambiamento concreti e tangibili da perseguire subito.

Attraverso la constatazione del grado di presenza degli indicatori (comportamenti organizzativi) è possibile misurare lo spessore professionale di ogni singola capacità e delineare il cammino da compiere per raggiungere precisi miglioramenti professionali (prestabiliti e condivisi tra le parti e agganciati a precise iniziative formative e di impegno sia dell'organizzazione sia del valutato).

LA COSTRUZIONE DELLA SCHEDA DI VALUTAZIONE

A. Ruolo: dalle responsabilità all'identificazione degli obiettivi

Nella contrattazione collettiva per definire un ruolo o una posizione organizzativa si fa riferimento alle responsabilità. La responsabilità si manifesta attraverso il raggiungimento di un risultato atteso da quel ruolo. Se il risultato atteso è complesso, le capacità correlate potrebbero risultare di non immediata comprensione e misurazione.

La nostra convinzione è che per poter identificare le capacità professionali proprie di un ruolo organizzativo (per poi misurarle) è opportuno partire dagli obiettivi che quel ruolo è chiamato a realizzare.

Gli obiettivi non sono scritti in nessun contratto, ma rappresentano la concretizzazione delle responsabilità, descritte nel contratto, che fanno capo a quel ruolo.

Perché l'operatore possa identificare da sé le capacità necessarie per interpretare un certo ruolo non basta partire dalle responsabilità ad esso collegate ma occorre esplorare gli obiettivi attraverso i quali quelle responsabilità si concretizzano.

La responsabilità che non si collega ad un obiettivo misurabile diventa "senso di responsabilità" che è una qualità, non una capacità, e quindi di difficile misurazione, specialmente se si pensa ad una misurazione condivisa fra più persone.

Il raggiungimento di un obiettivo risulta invece sempre misurabile, e, di conseguenza, risultano misurabili le capacità correlate, attraverso la rilevazione dei comportamenti messi in atto.

La misurazione della capacità è praticabile attraverso la rilevazione del grado di efficacia del comportamento agito per raggiungere quell'obiettivo.

Non esiste abitudine a definire le capacità necessarie allo svolgimento del ruolo ricoperto partendo dai risultati che il ruolo deve saper generare. Quando domandiamo ai soggetti quali siano le loro responsabilità e gli obiettivi ad esse correlati, spesso vanno in confusione.

Sono in grado di descrivere le attività che ognuno svolge quotidianamente. Questo perché il ruolo, anche quello più elevato, viene vissuto in modo passivo, rituale.

Entrando in servizio si entra in un binario prestabilito: sono le situazioni che ti guidano a fare quello che serve e il tuo compito consiste nel fare nel modo migliore possibile per te quello che il ruolo, così congegnato, ti richiede.

L'esperienza ci insegna che per portare gli interessati a definire le capacità professionali su cui valutarli è opportuno andare per gradi.

È consigliabile partire dalla descrizione di ciò che ognuno fa ogni giorno per poi identificare la responsabilità retrostante (perché fai quello che fai, per chi lo fai) per poi ricostruire gli obiettivi dell'azione attraverso il raggiungimento dei quali la responsabilità risulta assolta correttamente.

Nel fare questo lavoro si è capito che l'attività quotidiana, viene attuata seguendo un filo conduttore che è rappresentato dalla tradizione. Si muovono dentro uno schema organizzativo dell'attività, preesistente il loro ingresso in ruolo che viene assunto come scontato. Così la responsabilità

connotata al ruolo finisce col diventare l'equivalente di un fare ciò che si è sempre fatto. In sostanza, entrare in ruolo significa mettere in atto una serie di azioni, svolgere un serie di attività senza preoccuparsi di rendere trasparente quotidianamente la relazione causa-effetto tra azioni svolte ed obiettivi da raggiungere. Il responsabile del ruolo entra nel ruolo come se la pista fosse già tracciata, come se guidasse un treno, non un'auto. Per questa ragione i soggetti, di fronte alla richiesta di definire gli obiettivi attraverso i quali ogni giorno assolvono le loro responsabilità vanno in difficoltà. Peraltro se non si definiscono gli obiettivi non è possibile mettere a punto le capacità e di conseguenza non è possibile valutarli.



Una volta messi a punto gli obiettivi propri del ruolo diventa possibile identificare le capacità necessarie all'operatore per raggiungerli. E questa operazione, con un supporto tecnico adeguato, può essere fatta direttamente da lui.

Identificare in prima persona le capacità necessarie per raggiungere obiettivi considerati propri rappresenta la premessa che porterà poi l'operatore a verificare il suo grado di dominio della capacità (valutazione) e a darsi dei programmi di formazione per sviluppare le capacità critiche o per acquisire quelle mancanti.

Il percorso operativamente consiste nell'esplicitare gli obiettivi che il ruolo ricoperto deve raggiungere.

Nessuno è generalmente in grado di esporli. Ognuno invece generalmente conosce le responsabilità proprie del ruolo, in quanto scritte nel contratto. Ma partendo dalle responsabilità "ufficiali" non risulta possibile costruire un sistema di valutazione delle prestazioni senza cadere nel vecchio sistema giudicante e arbitrario. E' necessario scovare gli obiettivi retrostanti l'agire quotidiano.

Occorre quindi partire dalla descrizione di quello che il soggetto in ruolo svolge ogni giorno (attività) in modo tale da capire perché lo fa, cioè per capire quali sono gli obiettivi impliciti per poi esplicitarli e collegare ad essi le capacità funzionali per poi misurarle.

Ciò permette di definire le differenze fra attività, responsabilità e obiettivi, dove

- l'attività è quello che le persone fanno ogni giorno,
- la responsabilità riguarda ciò che il ruolo deve garantire ad altri,
- gli obiettivi rappresentano ciò che la persona in ruolo vuole raggiungere.

Attraverso questo lavoro le persone prendono coscienza del proprio modo adattivo di concepire il ruolo per poi avviarsi verso una modalità attiva.

La tabella seguente vuole essere un piccolo “campione” di attività scelte fra tutte quelle svolte dai responsabili. Accanto ad ognuna sono state identificate le responsabilità e gli obiettivi correlati. In questo modo è possibile portare i responsabili ad esplicitare gli obiettivi specifici del ruolo ricoperto in modo tale che sia loro possibile, partendo dagli obiettivi, indicare successivamente le capacità necessarie per raggiungerli.

Cosa fai ogni giorno	Responsabilità sottostanti (ciò che devo garantire ad altri)	Obiettivi correlati (ciò che voglio raggiungere io per garantire l'altro)	Capacità correlate agli obiettivi
1. Supporto i collaboratori	1. Responsabilità dell'esito dell'azione dei collaboratori	1. Che i collaboratori facciano le cose richieste senza errori	- Comunicare - Farsi capire
2. Do disposizioni	2. Distribuire il lavoro	2. Far capire ad ognuno quello che gli viene richiesto e di farlo	- Farsi capire - Chiarire dubbi - Organizzare - Decidere insieme - Dominio tecnico del campo - Motivare - Ascoltare - Delegare - Correggere - Controllare
3. Firmo atti contabili	3. Utilizzo risorse finanziarie dell'ente	3. Finalizzare le risorse a servizi di qualità	- Organizzare - Analisi - Programmare - Verifica - Controllo - Creatività - Dominio del campo - Aprire e gestire conflitti - Autonomia
4. Redazione atti amministrativi	4. Correttezza delle procedure	4. Rispetto dei vincoli normativi (farli al minor costo e correttamente)	- Dominio della complessità - Sintesi - Organizzative - Interpretare (analisi) - Risolvere problemi - Imparare - Controllo
5. Controllo attività collaboratori	5. Responsabilità dell'uso della delega	5. Che tu faccia ciò che abbiamo deciso insieme e lo faccia da solo	- Delegare - Controllare - Realizzare in gruppo

Una volta definite le responsabilità di ogni ruolo, queste vanno trasformate in obiettivi concreti. Partendo poi dagli obiettivi concreti è possibile identificare le capacità necessarie per realizzarli, capacità che successivamente dovranno essere misurate. Per misurare le capacità va definita una metodologia che dovrà risultare efficace come strumento di orientamento del prestatore d'opera e dovrà risultare “motivante” dal suo punto di vista (valutazione come servizio).

Procedendo in questo modo è possibile portare il valutato a capire da sé la relazione fra responsabilità, obiettivi, capacità e valutazione.

Solo partendo da obiettivi concreti e misurabili è possibile definire le capacità necessarie per raggiungerli e il grado di sviluppo di ognuna di esse (intensità).

In sintesi il percorso per arrivare al modello di “valutazione come servizio” ha i seguenti passaggi, definendo, nell’ordine:

1. le responsabilità del ruolo,
2. gli obiettivi attraverso i quali il ruolo può assolvere le responsabilità,
3. le capacità correlate agli obiettivi
4. gli indicatori comportamentali che evidenziano il grado di presenza della capacità oggetto di valutazione.

B. La misurazione delle capacità

Va sottolineato come la scala da 0 a 5 preveda sempre, nei primi 2 gradini (livello 0 e 1) comportamenti che non hanno una dimensione professionale. I comportamenti professionali cominciano dal livello 2 in avanti.

Per poter essere efficace a livello formativo, lo strumento di misurazione deve permettere di misurare la realtà che c’è in modo da fornire informazioni sicure (riscontrabili) da usare come punto di partenza a partire dal quale l’interessato possa costruire un proprio percorso di sviluppo. In sostanza, le persone in ruolo, spesso manifestano comportamenti (capacità) che sono agli antipodi rispetto a quelli efficaci.

La valutazione dovrà permettere loro di toccare con mano quello che è il loro punto di partenza, qualunque esso sia, in modo da stimolarli a tracciare un itinerario evolutivo credibile e presidabile da loro stessi.

C. L’archivio delle capacità

Ogni ente nel quale venga avviata la valutazione come servizio dovrà costruirsi, giorno dopo giorno, una propria banca delle capacità. Lo dovrà fare ogni ente in quanto la definizione delle capacità, pur partendo da una base anche comune, dovrà riferirsi esattamente alla situazione che si riscontra in quell’ente, in quel momento, con quelle persone. Il sistema non è standard e non potrà mai esserlo. Il sistema rappresenta la realtà di ogni singola situazione organizzativa e si evolve all’evolversi di questa.

IL SISTEMA DI VALUTAZIONE ED IL SISTEMA PREMIALE

A. Valutazione come servizio e sistema premiale.

Dal 1° aprile 2023 il nuovo contratto di lavoro per i dipendenti degli enti locali prevede 4 Aree: Area degli operatori (ex categoria A), Area degli operatori esperti (ex categoria B), Area degli Istruttori (ex categoria C) e Area dei funzionari e dell’elevata qualificazione (ex categoria D).

Il contratto prevede, per ogni livello verticale e per ogni fase orizzontale delle responsabilità, dei risultati e delle relazioni da cui si possono estrapolare precisi obiettivi. Partendo dagli obiettivi si possono evincere le capacità necessarie per realizzarli.

La progressione orizzontale permette di riconoscere alla persona una serie di miglioramenti senza che questo comporti automaticamente un cambiamento di ruolo. In altre parole la progressione orizzontale permette alla persona in ruolo di migliorare la propria attrezzatura professionale e di vederla riconosciuta. Permette, se vista in maniera innovativa, di progettare da sé un itinerario di sviluppo orizzontale e di vederlo riconosciuto e premiato “naturalmente” in quanto realizzabile indipendentemente da cambiamenti di ruolo.

Sostanzialmente ogni collaboratore può accrescere la propria attrezzatura professionale sviluppandola sulla base delle proprie motivazioni e in funzione delle caratteristiche del livello orizzontale successivo e vedere premiato il suo impegno con un avanzamento professionale. La

progressione orizzontale come prevista dal contratto permette di definire sia le capacità richieste per ogni livello, sia il grado di intensità richiesto per ognuna di tali capacità per ogni singola tappa in orizzontale. Progredendo in orizzontale possono cambiare sia le capacità richieste sia il grado di intensità con cui devono essere possedute.

Tutto questo permette all'operatore in ruolo di "progettare" il proprio percorso di sviluppo, di immaginarlo valorizzando le regole esistenti, di predisporlo secondo le proprie attitudini e di ricavare un tornaconto costituito dal fatto che avrà potuto sviluppare sue capacità, cosa che è appagante per sua natura e dal riconoscimento certo di un avanzamento professionale che porta con sé anche un vantaggio economico.

B. Valutazione come servizio e progressioni.

Pur essendo lo scopo della valutazione quello di migliorare, sviluppare professionalità, valorizzare e dare opportunità formative, la disciplina contrattuale del personale ha imposto un collegamento fra sistema di valutazione e le progressioni orizzontali di categoria.

Si può quindi mettere a punto una soluzione praticabile, elaborando un modello di valutazione estrapolato dal sistema generale, adattato alle esigenze specifiche che l'istituto contrattuale delle progressioni all'interno delle categorie contrattuali richiede, predisponendo uno strumento operativo (scheda di valutazione) che consenta di concretizzare le procedure previste per le progressioni.

La filosofia che deve guidare tale processo è quella di utilizzare (tentando di non sminuirne il presupposto di fondo, ovvero la valutazione come strumento motivazionale) le modalità del sistema di valutazione, adattandole alle esigenze dell'istituto contrattuale delle progressioni di categoria e dei criteri generali applicativi stabiliti dal contratto nazionale di lavoro e dall'accordo territoriale.

Lo scoglio più grosso è quello di concepire un meccanismo capace di valorizzare il più possibile le risorse soggettive individuali e dei gruppi, capace di motivarli valutandoli che si prestino, contemporaneamente, alla costruzione delle graduatorie di merito per la progressione.

Si deve quindi costruire un modello con l'obiettivo di rendere il più possibile omogenee tra loro le schede dei singoli settori, per evitare possibili fattori discriminanti tra i dipendenti, ponendo nel contempo l'attenzione sulla necessità di non effettuare generalizzazioni che svuoterebbero di significato lo strumento.

Il criterio secondo cui attraverso lo sviluppo delle capacità richieste dal ruolo, visibili e dichiarate, si determinano le progressioni di carriera, permette di valorizzare l'istituto contrattuale delle progressioni orizzontali come parte del sistema premiante, legandole a riscontri misurabili sia dal valutato che dal valutatore. E ciò consente di dare valore alla crescita delle capacità funzionali del soggetto trasformandole in risorsa aziendale, di collegare lo sviluppo delle proprie capacità ad un premio certo che rappresenta di per sé stesso una fonte di soddisfazione al di là del suo valore economico.

L'insieme delle regole individuate e le modalità operative dovranno essere costruite con attenzione e partecipazione, al fine di non vanificare l'intero processo valutativo.

C. Modalità e tempistica di modifica delle schede

Le schede di valutazione non sono inalterabili nel tempo, ma possono variare in relazione al mutato contesto organizzativo oppure in occasione del raggiungimento, da parte di tutti i valutati, del livello di eccellenza in una o più capacità.

In occasione dei colloqui individuali, ogni valutatore prende nota delle criticità emerse e/o dei suggerimenti provenienti dai valutati e, una volta terminati i colloqui di valutazione, viene convocata una riunione, alla quale partecipano la direzione e/o le posizioni organizzative, durante la quale sono comunicati a tutti gli esiti della valutazione e condivise / discusse le criticità (e le buone pratiche) emerse nella gestione dei colloqui, le proposte di modifica (a schede e/o indicatori) e l'introduzione

di miglioramenti. Le capacità vengono successivamente validate dalla conferenza delle posizioni organizzative ed approvate con specifico provvedimento.

La revisione deve concludersi di regola entro la metà del mese di aprile, per permettere alle singole posizioni organizzative di illustrare, all'interno della propria area, le modifiche apportate.

D. Regole per le progressioni

Ai fini della applicazione dell'istituto delle progressioni economiche si è cercato di mettere a punto l'evoluzione del mix di capacità richieste alle aree previste dal contratto nazionale nel loro sviluppo economico.

L'intento è quello di mettere ogni operatore in condizione di vedere in trasparenza il percorso attraverso il quale si sviluppa la sua carriera orizzontale o verticale. Vanno descritte le responsabilità e le capacità correlate al percorso di carriera, costituita da successivi aumenti economici quale sviluppo di quello precedente.

Mettere ogni operatore in condizione di capire da sé qual è la dinamica che presidia lo sviluppo della sua carriera significa fornirgli la chiave per poter progettare da sé il proprio sviluppo e per poter decidere di investire energia in questo senso mantenendo però il controllo sull'efficacia della sua azione.

Ogni progressione orizzontale verrà descritta esplicitando dettagliatamente le capacità richieste così ogni soggetto in ruolo potrà immaginare da sé il proprio cammino professionale, lo potrà progettare e potrà investire le proprie energie (motivazione) per raggiungerlo.

Poter progettare il proprio cammino per poi realizzarlo significa valorizzare la propria motivazione e le proprie capacità e questo è per sua natura appagante. Senza contare che la realizzazione di obiettivi personali oltre che generare motivazione stimola anche l'apprendimento e lo rende efficace e piacevole.

Ad ogni sviluppo delle quattro aree (Operatori, Assistenti, Funzionari ed Elevate qualificazioni) corrispondono quattro differenti livelli di conoscenze, abilità e competenze professionali.

Sempre per rendere possibile ad ogni operatore di orientarsi da sé, ogni capacità richiesta dal ruolo va sviluppata dal suo livello zero (negativo, che consiste nel punto di partenza realmente presente fra gli operatori) fino al suo livello di eccellenza. Tale descrizione dovrà risultare non arbitraria, al fine di evitare conflitti interpretativi. La modalità per descrivere l'evoluzione di ogni capacità presa in esame dal suo stadio iniziale fino al livello di eccellenza è quella di esplicitare i comportamenti visibili attraverso i quali si concretizza.

A ciascuna scheda di valutazione può essere associata una tabella (griglia), nella quale sono riportati i livelli attesi di ogni capacità.

E. Tempi, metodi e trasparenza

Le tempistiche di norma seguite sono sintetizzate nel seguente diagramma.

DESCRIZIONE FASI	TEMPISTICA												SOGGETTI COINVOLTI
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
Colloqui di valutazione sui comportamenti dell'anno precedente e valutazione dal basso													t.p.o. /collaboratori
Raccolta, elaborazione dati questionario sui valutatori													Direzione/O.I.V.

Si può anche introdurre un strumento nuovo al fine di acquisire elementi per capire come viene percepito il colloquio dai valutati e quali aspetti del colloquio possono essere migliorati. Il **questionario di gradimento del colloquio**, da compilare in forma anonima (fatta salva l'indicazione dell'area di appartenenza), si compone di 10 domande a risposta chiusa (minimo gradimento colloquio = 1, massimo gradimento colloquio = 5) e di una domanda aperta (proposte / suggerimenti per il miglioramento del sistema di valutazione) e viene somministrato alla fine di ciascun colloquio individuale: ai valutati ne viene richiesta la compilazione a ridosso della fine del colloquio per poter "catturare" le sensazioni a caldo.

Le risposte offrono una serie di indicazioni utili per la gestione del colloquio (soprattutto per quanto riguarda gli aspetti che hanno ottenuto un minor gradimento da parte dei valutati).

Al fine di una gestione ottimale del colloquio è opportuno che i valutatori rivedano gli esiti del questionario somministrato nell'anno precedente.

I colloqui individuali di valutazione finale vengono fissati all'interno di ciascuna area e si concludono di regola entro la fine del mese di febbraio successivo all'anno di riferimento.

CONCLUSIONE

A. Realizzare la valutazione come servizio

La valutazione come servizio rappresenta uno strumento di supporto ad un'azione mirata ad orientare l'organizzazione verso l'utenza e verso la produzione di servizi di qualità e, contemporaneamente, verso un maggiore benessere di tutte le persone coinvolte.

Non si tratta di un cammino facile. E questo non tanto perché sia difficile descriverne il percorso, quanto perché chi lo intraprende deve avere molta costanza: il punto di non ritorno si raggiunge, ragionevolmente, non prima dei due anni dalla partenza.

Una valutazione come servizio porta verso un'organizzazione partecipativa, necessaria per generare servizi di qualità. La modalità partecipativa rappresenta il primo segnale innovativo da trasmettere al personale. Se si sbaglia su questo piano, tutto diventa difficile se non impossibile. Non si possono realizzare obiettivi partecipativi utilizzando modalità direttive. Chi guida il processo deve avere grande consapevolezza dei propri modi di influenzare per essere il primo riferimento sul piano della coerenza tra agito e dichiarato.

Realizzare un sistema di valutazione come servizio significa proporre il superamento della visione tradizionale della valutazione come strumento giudicante e colpevolizzante, non orientato a valorizzare i successi ma a punire gli errori.

Permette al valutatore di operare una misurazione chiara e funzionale di una serie di abilità professionali; al valutato di autovalutarsi, e di confrontarsi sui risultati raggiunti.

È fondamentale che ci sia condivisione e non imposizione per attuare un simile progetto: i criteri di valutazione devono essere esplicitati in maniera chiara e condivisi dagli interessati, in modo tale che la valutazione sia percepita come un *feedback* sul lavoro svolto e non come un giudizio sulla persona, imposto dall'alto.

La valutazione rappresenta una delle leve attraverso la quale innescare un processo di cambiamento dell'atteggiamento del personale, portandolo ad abbandonare un atteggiamento passivo o burocratico per assumerne uno attivo e partecipativo.

La motivazione, la valutazione e la gestione del personale non possono essere affrontati come un aspetto tecnico, delegabile ad una funzione tecnica. Se i collaboratori si sentiranno guidati, valutati, stimolati dalla direzione, avremo apprendimento, crescita professionale, soddisfazione personale.

Laddove la direzione non si sarà assunta attivamente il ruolo di generatore del cambiamento del modo di fare dei collaboratori, questi si sentiranno, giudicati, demotivati, manipolati.

Il sistema di valutazione, una volta avviato, richiede una continua “supervisione” poiché il cambiamento delle abitudini giudicanti e dei comportamenti organizzativi non professionali non avviene in breve tempo. Richiede una forte motivazione, uno sforzo costante e un continuo allenamento. Senza un presidio adeguato può capitare di passare da un innamoramento iniziale, ad un ritorno alle vecchie modalità difensive.

Ad ogni dirigente/posizione organizzativa compete la valutazione dei propri collaboratori. Attraverso un apposito percorso formativo, ogni dirigente/posizione organizzativa va messo in condizione di guidare i propri collaboratori ad autovalutarsi. A tale scopo va predisposta una appropriata strumentazione tecnica di supporto, adatta a facilitare il dirigente/posizione organizzativa nell'azione di coinvolgimento dei collaboratori.

B. Gli elementi chiave di un progetto di intervento.

LE IDEE-GUIDA:

1. quando le persone si sentono valorizzate stanno bene (diventano “benestanti”);
2. un servizio è di qualità quando soddisfa le aspettative dell'utenza;
3. la soddisfazione dell'utenza si concretizza sotto forma di benessere;
4. il benessere dell'utenza è imprescindibile da un benessere di coloro che erogano il servizio e dal benessere della struttura.

DESTINATARI DELL'INTERVENTO.

1. Il gruppo interno che assume il ruolo di leader di progetto e funge da gruppo pilota e da facilitatore nel guidare il resto del personale ad appropriarsi del nuovo sistema di valutazione.
2. Tutti i collaboratori che desiderano essere guidati ad un cambiamento di approccio alla valutazione e a saper utilizzare la nuova metodologia.

OBIETTIVI SPECIFICI DEL SISTEMA

1. Sviluppare una cultura organizzativa di tipo partecipativo, necessaria per alzare la qualità intesa come benessere dell'utenza, di chi lavora e dell'organizzazione stessa.
2. Introdurre un sistema di valutazione trasparente e motivante (valutazione come servizio e non come giudizio sulle persone);
3. Mettere in condizione i ruoli di coordinamento di saper dirigere in maniera professionale e di saper essere creatori di consapevolezza verso i collaboratori, generando in loro la capacità di cogliere la relazione fra comportamento agito e qualità del servizio percepita dall'utente.
4. Creare le condizioni minime necessarie perché il personale possa sentirsi protagonista nella trasformazione della valutazione in un servizio capace di aumentare il benessere nel lavoro.