



COMUNE DI PERNUMIA

PROVINCIA DI PADOVA

**REGOLAMENTO COMUNALE  
SUL SISTEMA DI VALUTAZIONE  
DELLA PERFORMANCE**

*Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 29 del 21.5.2019*

## PARTE I – SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

### Articolo 1 - Oggetto

1. La Parte I del presente Regolamento disciplina la misurazione e valutazione dei risultati del personale dipendente del Comune di Pernumia.
2. Eventuali scostamenti tra i valori attesi e quelli accertati saranno utilizzati:
  - per la valutazione dell'azione amministrativa, anche quali strumenti utili ai fini del controllo di gestione;
  - per la valutazione del personale dipendente;
  - per l'erogazione della componente di retribuzione del personale legata al raggiungimento degli obiettivi;
  - per apportare modifiche organizzative al fine di un miglior conseguimento degli obiettivi;
  - al fine di ridefinire gli obiettivi dell'amministrazione.

### Articolo 2 – Soggetti cui è affidata la valutazione delle performance

1. La funzione di valutazione delle performance è affidata:
  - a) All'Organismo di Valutazione cui compete la proposta di valutazione annuale dei Funzionari titolari di P.O. e del Segretario Comunale, oltre la validazione dei risultati della Performance organizzativa annuale;
  - b) Ai Funzionari titolari di P.O., relativamente alla valutazione del personale assegnato alla propria Area;
  - c) Al Sindaco, cui compete la validazione della proposta di valutazione dei titolari di P.O. e del Segretario Comunale fatta dall'Organismo di Valutazione.

### Articolo 3 - Il Ciclo delle Performance

La valutazione e misurazione degli obiettivi avviene all'interno della gestione del ciclo della *performance*.

### Articolo 4 - Assegnazione degli obiettivi

1. Gli obiettivi sono assegnati ai Responsabili di Area, unitamente alle risorse necessarie per il loro conseguimento, mediante l'approvazione del Bilancio annuale/pluriennale o P.E.G.
2. Ogni obiettivo deve riportare:
  - a) l'Area Organizzativa responsabile della sua realizzazione;
  - b) l'arco temporale entro il quale deve essere raggiunto;
  - c) il valore che si ritiene debba essere accertato in sede di valutazione e misurazione al fine di determinare se esso è stato raggiunto;
  - d) l'eventuale ponderazione al fine di determinarne l'importanza rispetto ad altri obiettivi assegnati alla stessa Area Organizzativa.
3. Ove possibile, gli obiettivi dovranno essere frutto di una preventiva negoziazione col Responsabile dell'Area in modo tale che vi sia condivisione tra l'Amministrazione ed il Responsabile stesso in merito:
  - a) alla possibilità di conseguire l'obiettivo assegnato;
  - b) all'importanza dell'obiettivo;
  - c) all'adeguatezza delle risorse assegnate, tenendo conto la necessaria natura sfidante che deve avere l'obiettivo.
4. Ove non vi sia accordo tra l'Amministrazione ed il Responsabile dell'Area Organizzativa cui è assegnato l'obiettivo, l'Amministrazione provvede comunque all'assegnazione degli obiettivi che ritiene necessario realizzare.

### Articolo 5 – Obiettivi, *target* e strumenti di misurazione

1. La misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi avviene mediante confronto tra i valori attesi (*target*) ed i valori misurati in sede di controllo.
2. **Obiettivo con *target* numerico.** Se l'obiettivo è espresso con indicazione di un *target* numerico, il raggiungimento dell'obiettivo viene misurato tramite rilevazione dell'eventuale scostamento tra il *target* ed il risultato accertato.
3. **Obiettivo non numerico.** Se l'obiettivo non è espresso tramite associazione ad un *target numerico*, ai fini della misurazione del raggiungimento dell'obiettivo, si provvede come segue:
  - a) verifica del rispetto dell'efficienza, efficacia e della tempistica delle fasi previste dal crono-programma;
  - b) in sede di controllo si provvede ad una valutazione dei seguenti parametri:
    - I) qualità del risultato;
    - II) completezza;

- III) conformità alla normativa vigente;
- IV) conformità agli indirizzi espressi dall'amministrazione;
- V) rispetto del termine.

**4. Obiettivo indeterminato.** Se l'obiettivo non contiene elementi sufficienti ad una misurazione del grado di raggiungimento è dichiarato indeterminato ed il suo raggiungimento non può essere valutato.

Il Responsabile di Area che ritiene gli sia stato assegnato un obiettivo indeterminato chiede al Segretario Comunale che lo stesso venga chiarito o modificato. La richiesta può avere ad oggetto anche la conferma della corretta interpretazione dell'obiettivo assegnato. Se necessario, il Segretario Comunale formula una proposta di modifica degli obiettivi alla Giunta Comunale.

Il dipendente che ritiene gli sia stato assegnato un obiettivo indeterminato richiede i necessari chiarimenti al proprio Responsabile di Area.

Gli obiettivi indeterminati si considerano non assegnati.

**5. Obiettivi non assegnabili.** Non sono assegnabili obiettivi che presuppongono la violazione di leggi o regolamenti, gli obiettivi che inducono ad una condotta vessatoria verso i cittadini. Gli obiettivi non assegnabili, così come quelli impossibili da raggiungere, si considerano non assegnati.

**6. Obiettivi il cui raggiungimento dipende da altri soggetti.** L'eventuale assegnazione di obiettivi la cui realizzazione dipende in parte da terzi è possibile solo se la valutazione di tali obiettivi non incide sulla retribuzione accessoria in misura superiore al 25%.

Gli obiettivi eventualmente assegnati che abbiano ad oggetto condotte di altri soggetti su cui gli uffici ed il personale comunale non può incidere si intendono come non assegnati. Il Responsabile di Area o il dipendente a cui l'obiettivo è stato assegnato su cui non ha capacità di incidere deve segnalarlo tempestivamente, rispettivamente, al Segretario Comunale ed al suo Responsabile di Area.

**7. Esempi di obiettivi.** Esempio di obiettivo cui è associato un *target* numerico: ridurre i tempi di pagamento di almeno il 30% rispetto all'esercizio precedente.

Esempio di obiettivo cui non è associato un *target* numerico: aggiornare il regolamento per l'accesso agli atti amministrativi prevedendo una specifica disciplina per l'accesso civico; prevedere la modulistica necessaria per la presentazione della domanda di accesso.

Esempio di obiettivo indeterminato: ridurre i tempi di funzionamento dell'ufficio.

Esempio di obiettivo assegnabile che dipende in parte da soggetti terzi: incrementare almeno del 10% le sponsorizzazioni delle manifestazioni culturali nel territorio comunale da parte dei soggetti privati.

Esempi di obiettivi non assegnabili che dipendono da soggetti terzi senza possibilità di influenze legittime da parte degli uffici: incrementare del 50% le entrate in conto capitale per contributi da costruire; ridurre almeno del 5% il numero di concessioni cimiteriali.

#### **Articolo 6 - Valutazione dell'Area Organizzativa e dei titolari di P.O.**

I risultati di ogni Area Organizzativa e dei dipendenti titolari di P.O. sono misurati e valutati dall'Organismo di Valutazione sulla base della scheda di cui all'allegato A).

#### **Articolo 7 - Valutazione del Segretario Comunale**

1. La valutazione del Segretario Comunale è effettuata con le medesime modalità e sulla base degli stessi parametri valutativi previsti dal presente Sistema per i titolari di P.O.

2. La valutazione del Segretario Comunale, sulla base di quanto previsto dal precedente comma, è proposta al Sindaco dall'Organismo di Valutazione.

#### **Articolo 8 – Valutazione del dipendente non titolare di P.O.**

1. I risultati di ogni dipendente non titolare di P.O. sono misurati e valutati dal Responsabile di Area titolare di P.O., sulla base della scheda di cui:

- all'allegato B) per i dipendenti in categoria D,
- all'allegato B1) per i dipendenti in categoria C,
- all'allegato B2) per i dipendenti in categoria A/B1/B3 .

2. Nella scheda sono indicate le voci di valutazione secondo le linee guida di cui all'allegato B3), e la seguente tabella la determinazione della percentuale di trattamento accessorio legata al merito:

PUNTEGGIO CONSEGUITO	% TRATTAMENTO EROGABILE
<b>Da 51 a 60</b>	<b>100%</b>
<b>Uguale o maggiore a 41 ma inferiore a 50</b>	<b>90%</b>
<b>Uguale o maggiore a 31 ma inferiore a 40</b>	<b>70%</b>
<b>Uguale a 30</b>	<b>0%</b>

### Articolo 9 – Rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini

1. Il Comune di Pernumia rileva il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti con comunicazioni articolate sulla qualità del servizio, intese a segnalare eventuali disservizi e di formulare proposte di miglioramento. Esso incide sulla valutazione delle performance ai sensi del successivo articolo 10.

2. I cittadini e gli utenti possono manifestare il loro grado di soddisfazione mediante il modulo di cui all'allegato C).

Tale modulo può essere inserito nell'apposita cassetta posta all'esterno del Comune di Pernumia o mediante posta elettronica ordinaria all'indirizzo [comune@comune-pernumia.pd.it](mailto:comune@comune-pernumia.pd.it)

3. Le segnalazioni depositate nella cassetta posta all'ingresso del Comune sono raccolte con cadenza almeno bimensile. Esse sono suddivise in segnalazioni anonime e segnalazioni non anonime. Gli esiti delle valutazioni espresse, i suggerimenti e gli eventuali disservizi segnalati sono comunicati alla Giunta in forma riassuntiva e sintetica. Con cadenza almeno annuale l'esito delle segnalazioni viene pubblicato sul sito internet istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente.

4. Le segnalazioni anonime sono valutate ai seguenti fini:

- al fine del miglioramento del servizio;
- per le proposte di miglioramento in esse contenute;
- per ogni altro effetto, se contenenti segnalazione circostanziata di fatti verificabili.

Non si terrà conto delle segnalazioni anonime ai fine della valutazione delle Aree organizzative e del personale ai sensi del successivo articolo 10.

### Articolo 10 – Utilizzo delle segnalazioni dei cittadini per la valutazione dei servizi.

1. Le segnalazioni degli utenti e dei cittadini disciplinate al precedente articolo 9 rappresentano lo strumento per consentire agli *stakeholders* di incidere sulla valutazione delle *performance*. Ciò avviene nella misura prevista dal presente articolo, a condizione che le valutazioni non anonime pervenute siano almeno 20 per ogni area e per ogni anno solare.

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

3. La valutazione è espressa mediante il modulo di cui all'allegato C).

4. Ad ogni valutazione formulata è attribuito il seguente punteggio:

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

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

	10 Punti
	5 Punti
	0 Punti

### **Articolo 11 - Procedure di conciliazione**

1. Per il personale, acquisita la valutazione della performance individuale, il valutato può, nel termine di 15 giorni dalla data di acquisizione della valutazione, chiedere per iscritto chiarimenti al soggetto valutatore il quale deve fornire i relativi chiarimenti nei 15 giorni successivi al ricevimento della richiesta, nella medesima forma. Nel caso in cui il valutato non ottenga risposta o non ritenga esaurienti i chiarimenti ricevuti, è prevista la possibilità di avviare la procedura di conciliazione, nel termine dei 10 giorni successivi articolata nel seguente modo:

- a) La procedura di conciliazione è avviata dal valutato attraverso una richiesta di convocazione scritta indirizzata all'Organismo di Valutazione;
- b) Durante l'incontro tra le parti e l'Organismo di Valutazione, il valutato può essere assistito da eventuale persona di fiducia;
- c) Nel termine dei successivi 15 giorni, l'Organismo di Valutazione può formalmente suggerire al Responsabile valutatore di mantenere o modificare, anche parzialmente, la valutazione della performance individuale.

2. Per i titolari di P.O., il valutato può, nel termine di 15 giorni dalla data di acquisizione della valutazione, informare per iscritto il Sindaco dei motivi di disaccordo sulla propria valutazione individuale. Il Sindaco può chiedere un approfondimento della valutazione all'Organismo di Valutazione, a seguito del quale può modificare o confermare la valutazione stessa.

3. L'Organismo di Valutazione fissa, in apposite giornate dedicate, incontri con i dipendenti che hanno avviato la procedura di conciliazione.

4. A seguito della procedura di cui al presente articolo, la valutazione può essere rivista sia al rialzo che al ribasso.

5. È comunque sempre possibile avviare procedure di conciliazioni tramite il procedimento previsto dall'art. 410 del Codice di Procedura Civile.

## **PARTE II – POSIZIONI ORGANIZZATIVE**

### **Art. 12 - Istituzione delle posizioni Organizzative**

1. La disciplina delle posizioni organizzative è individuata dagli art. 13 (Area delle posizioni organizzative, 14 (Conferimento e revoca per le posizioni organizzative) e 15 (Retribuzione di posizione e di risultato) del C.C.N.L. Enti Locali stipulato in data 21/05/2018.

2. L'Area è la struttura organizzativa apicale di ogni settore dell'Attività amministrativa del Comune di Pernumia nel quale, non essendo presente personale con qualifica dirigenziale, le figure apicali poste alla direzione dell'Area ed esercenti le funzioni gestionali dirigenziali di cui all'art. 107, commi 2 e 3, del TUEL, sono titolari delle posizioni organizzative.

### Art. 13 Retribuzione di posizione e retribuzione di risultato

1. La misura della retribuzione di posizione, nell'ambito dei parametri *minimi e massimi* previsti dal vigente CCNL per il personale in categoria D (€5.000/€16.000) nonchè il personale in categoria C (€3.000/€9.500), è stabilita con decreto del Sindaco in base alla complessità delle competenze assegnate alle singole Aree, tenendo conto della:

A) **Complessità Organizzativa:**

- la complessità strutturale determinata dai servizi erogati;
- l'intensità/complessità delle relazioni esterne (valutate sulla base della rilevanza dell'attività per gli stakeholder e della complessità e rilevanza di tali relazioni);
- la complessità e l'esigenza di continuo aggiornamento del sistema normativo di riferimento e la sua difficoltà applicativa;

B) **Professionalità:** suddivisa su due piani di valutazione:

- quello delle conoscenze/competenze professionali e tecniche necessarie alla direzione dell'Area;
- quello delle esperienze professionali determinanti/significative richieste per la direzione dell'Area;

C) **Responsabilità:** che prevede due diversi piani di valutazione:

- quello del grado della responsabilità di pianificazione dell'attività dell'Area;
- quello del grado di responsabilità giuridico-economica correlata alle pratiche gestite.

D) **Strategicità:** che prende in considerazione la strategicità rispetto al programma del Sindaco, valutata attraverso la rilevanza del supporto prestato al Sindaco ed alla Giunta comunale.

2. La retribuzione di risultato, nelle misure previste dal vigente CCNL, è riconosciuta annualmente su valutazione positiva dei risultati profferiti da ogni singolo responsabile di Area, riscontrabili dalle schede di valutazione della performance di ogni Area (allegato A) intese a verificare l'entità delle stesse, i punti attribuiti, i risultati attesi, nonché gli indicatori.

**Relativamente al punteggio conseguito nella scheda di valutazione, per la determinazione dell'indennità di risultato, si terrà conto del criterio sotto indicato:**

PUNTEGGIO CONSEGUITO	% INDENNITA'	LIVELLO PREMIALE
<b>Da 85 a 100</b>	<b>25%</b>	<b>1°</b>
<b>Uguale o maggiore a 75 ma inferiore a 85</b>	<b>20%</b>	<b>2°</b>
<b>Uguale o maggiore a 68 ma inferiore a 75</b>	<b>15%</b>	<b>3°</b>
<b>Uguale o maggiore a 60 ma inferiore a 68</b>	<b>10%</b>	<b>4°</b>
<b>Inferiore a 60</b>	<b>0%</b>	<b>5°</b>

Nel caso di punteggio inferiore a 60 su 100, non solo non si provvede alla liquidazione di alcuna indennità, ma si provvede alla contestazione del risultato negativo conseguito (ex art. 21 del D.lgs 165/2001).

### Articolo 14 - Entrata in vigore

1. Il presente Sistema di valutazione si applica a decorrere dall'esercizio 2019.

Comune di Pernumia  
NUCLEO DI VALUTAZIONE

SCHEMA DI VALUTAZIONE DI PERFORMANCE INDIVIDUALE - ESERCIZIO \_\_\_\_\_

Fascia D con incarico di PO

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

FATTORE DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO MASSIMO	PUNTEGGIO ATTRIBUITO	NOTE DEL VALUTATORE
1 a Obiettivi di struttura	25		
1 b Obiettivi individuali	25		
2 Motivazione e valutazione dei collaboratori	20		
3 Competenze dimostrate	10		
4 Contributo alla performance generale	10		
5 Comportamenti professionali e organizzativi; 5.1 Orientamento al Cittadino e al Cliente interno 5.2 Puntualità e precisione della prestazione 5.3 Problem Solving	(10)		
Totale	100		Posizionamento nel _____ livello premiale

Indicazioni per il miglioramento della prestazione (a cura del valutatore)

---

Eventuali considerazioni del valutato

---



---



---

Data: .....

IL VALUTATO per presa visione

---

IL VALUTATORE

---

CRITERIO PER LA DETERMINAZIONE DELL'INDENNITA' DI RISULTATO (ART. 13 comma 2 del Regolamento comunale sul sistema di valutazione della performance)		
PUNTEGGIO CONSEGUITO	% INDENNITA'	LIVELLO PREMIALE
da 85 a 100	25%	1°
uguale o maggiore a 75 ma inferiore a 85	20%	2°
uguale o maggiore a 68 ma inferiore a 75	15%	3°
uguale o maggiore a 60 ma inferiore a 68	10%	4°
inferiore a 60	0%	5°

**SCHEDA DI VALUTAZIONE**  
**CATEGORIA DI APPARTENENZA: D**

Allegato **B**

Settore \_\_\_\_\_

Servizio \_\_\_\_\_

Dipendente \_\_\_\_\_

1. Responsabilità	A	B	C	D
2. Impegno lavorativo e qualità della prestazione	A	B	C	D
3. Flessibilità	A	B	C	D
4. Relazioni con il gruppo	A	B	C	D
5. Rapporti con l'utenza	A	B	C	D
6. Orientamento al risultato	A	B	C	D
7. Innovazione	A	B	C	D
8. Autonomia ed Esperienza	A	B	C	D
9. Attività di assistenza ai collaboratori	A	B	C	D
10. Livello di complessità	A	B	C	D
11. Capacità direttiva	A	B	C	D

(Valore: A = 2,73; B = 3,64; C = 4,55; D = 5,45)	<b>Totali Massimi</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>60</b>
--	-----------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

<b>Punteggio Raggiunto</b>				
----------------------------	--	--	--	--

DATA \_\_\_\_\_

IL CAPO AREA

Per presa visione: Il Dipendente

**CRITERIO PER LA DETERMINAZIONE DELLA PERCENTUALE DI TRATTAMENTO ACCESSORIO LEGATA AL MERITO**

PUNTEGGIO CONSEGUITO	% TRATTAMENTO EROGABILE
Da 51 a 60	100%
Uguale o maggiore a 41 ma inferiore a 50	90%
Uguale o maggiore a 31 ma inferiore a 40	70%
Uguale a 30	0%

NOTA: La componente di trattamento accessorio astrattamente erogabile in relazione alla valutazione è pari al totale delle somme destinate ad essere distribuite al personale dipendente non titolare di posizione organizzativa secondo quanto previsto dal contratto collettivo decentrato integrativo vigente nel Comune di Pernoia.

**SCHEDA DI VALUTAZIONE**  
**CATEGORIA DI APPARTENENZA: C**

Settore \_\_\_\_\_

Servizio \_\_\_\_\_

Dipendente \_\_\_\_\_

1. Responsabilità	A	B	C	D
2. Impegno lavorativo e qualità della prestazione	A	B	C	D
3. Flessibilità	A	B	C	D
4. Relazioni con il gruppo	A	B	C	D
5. Rapporti con l'utenza	A	B	C	D
6. Orientamento al risultato	A	B	C	D
7. Innovazione	A	B	C	D
8. Autonomia ed Esperienza	A	B	C	D

(Valore: A = 3,75; B = 5; C = 6,25; D = 7,5)	Totali	30	40	50	60
--	--------	----	----	----	----

Punteggio Raggiunto				
---------------------	--	--	--	--

Data \_\_\_\_\_

Il Responsabile di Settore \_\_\_\_\_

Per presa visione: Il Dipendente \_\_\_\_\_

**CRITERIO PER LA DETERMINAZIONE DELLA PERCENTUALE DI  
TRATTAMENTO ACCESSORIO LEGATA AL MERITO**

PUNTEGGIO CONSEGUITO	% TRATTAMENTO EROGABILE
Da 51 a 60	100%
Uguale o maggiore a 41 ma inferiore a 50	90%
Uguale o maggiore a 31 ma inferiore a 40	70%
Uguale a 30	0%

NOTA: La componente di trattamento accessorio astrattamente erogabile in relazione alla valutazione è pari al totale delle somme destinate ad essere distribuite al personale dipendente non titolare di posizione organizzativa secondo quanto previsto dal contratto collettivo decentrato integrativo vigente nel Comune di Pernumia.

**SCHEDA DI VALUTAZIONE**  
**CATEGORIA DI APPARTENENZA: A / B1 / B3**

Allegato B2

Settore \_\_\_\_\_

Servizio \_\_\_\_\_

Dipendente \_\_\_\_\_

1. Responsabilità	A	B	C	D
2. Impegno lavorativo e qualità della prestazione	A	B	C	D
3. Flessibilità	A	B	C	D
4. Relazioni con il gruppo	A	B	C	D
5. Rapporti con l'utenza	A	B	C	D
6. Autonomia ed Esperienza	A	B	C	D

(Valore: A = 5; B = 6,66; C = 8,33; D = 10)	Totali	30	40	50	60
---	--------	----	----	----	----

<b>Punteggio Raggiunto</b>								
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Data \_\_\_\_\_

Il Responsabile di Settore

\_\_\_\_\_

Per presa visione: Il Dipendente

\_\_\_\_\_

**CRITERIO PER LA DETERMINAZIONE DELLA PERCENTUALE DI TRATTAMENTO ACCESSORIO LEGATA AL MERITO**

PUNTEGGIO CONSEGUITO	% TRATTAMENTO EROGABILE
Da 51 a 60	100%
Uguale o maggiore a 41 ma inferiore a 50	90%
Uguale o maggiore a 31 ma inferiore a 40	70%
Uguale a 30	0%

NOTA: La componente di trattamento accessorio astrattamente erogabile in relazione alla valutazione è pari al totale delle somme destinate ad essere distribuite al personale dipendente non titolare di posizione organizzativa secondo quanto previsto dal contratto collettivo decentrato integrativo vigente nel Comune di Penumia.

LINEE GUIDA PER LA COMPILAZIONE DELLE SCHEDE DI VALUTAZIONE

Parametri di valutazione	Descrizione	Valutazione A	Valutazione B	Valutazione C	Valutazione D
1. Responsabilità	Capacità di affrontare con attenzione e cura le attività ascrivibili al profilo professionale di appartenenza compreso il rispetto di tutte le normative e regolamenti dell'azienda e la riservatezza degli incarichi assegnati	Non ha attenzione e cura nelle attività lavorative ascrivibili al profilo professionale di appartenenza e non mantiene la riservatezza degli incarichi assegnati	Si fa parzialmente carico delle attività lavorative ascrivibili al profilo professionale di appartenenza e mantiene la riservatezza degli incarichi assegnati	Svolge le attività lavorative ascrivibili al profilo professionale di appartenenza e mantiene la riservatezza degli incarichi assegnati	Svolge con attenzione e cura le attività lavorative ascrivibili al profilo professionale di appartenenza nel pieno rispetto delle norm. e regol. aziendali; mantiene la riservatezza degli incarichi e si adopera per motivare ad analogo atteggiamento i colleghi
2. Impegno lavorativo e qualità della prestazione	Competenza e professionalità nello svolgere attività ascrivibili al profilo professionale di appartenenza; impegno e attenzione alla minimizzazione degli errori	Non svolge le competenze previste dal profilo professionale di appartenenza e non si pone il problema di evitare gli errori	Svolge in maniera parziale le competenze previste dal profilo professionale di appartenenza e si pone parzialmente il problema di evitare gli errori	Svolge le competenze previste dal profilo professionale di appartenenza evitando gli errori ed il loro ripetersi	Svolge le competenze previste dal profilo professionale di appartenenza mettendole a disposizione dei colleghi; previene ed evita gli errori e il loro ripetersi
3. Flessibilità	Capacità/disponibilità al cambiamento richiesto dall'organizzazione del lavoro	Non accetta i cambiamenti richiesti dall'organizzazione del lavoro	Accetta di modificare l'organizzazione del lavoro solo dopo molte sollecitazioni	Accetta il cambiamento della propria organizzazione del lavoro	Accetta e promuove prontamente i cambiamenti della propria organizzazione del lavoro
4. Relazioni con il gruppo	Capacità/abilità di lavorare con l'equipe della propria U.O. con atteggiamento rivolto alla collaborazione e alla creazione di un clima di lavoro non conflittuale dove le competenze e le professionalità si integrano per migliorare il servizio	Non si integra con il gruppo e si comporta in modo individualistico	Dimostra difficoltà e poca disponibilità a lavorare in gruppo.	Assume regolarmente un atteggiamento di integrazione e collaborazione	E' sempre disponibile a collaborare, percepisce i bisogni del gruppo e promuove l'integrazione tra soggetti
5. Rapporti con l'utenza	Capacità di rispondere alle aspettative/bisogni dell'utente esterno al gruppo di lavoro interpretando correttamente le esigenze dell'utente stesso	Non è disponibile a rapportarsi con l'utente esterno al gruppo di lavoro per risolvere i bisogni segnalati	E' poco disponibile a rapportarsi con l'utente esterno al gruppo di lavoro per risolvere i bisogni segnalati	Assume regolarmente con l'utente esterno al gruppo di lavoro un atteggiamento volto alla soluzione dei bisogni segnalati	Interpreta correttamente le esigenze degli utenti esterni al gruppo di lavoro e se ne fa carico. Promuove iniziative per offrire risposte adeguate per migliorare le relazioni

6. Orientamento al risultato	Capacità/abilità di lavorare per la realizzazione degli obiettivi previsti nei piani di lavoro annuali e nei progetti incentivanti	Non manifesta alcun interesse alla realizzazione degli obiettivi	E' parzialmente disponibile alla realizzazione gli obiettivi	Realizza abitualmente gli obiettivi previsti con buona integrazione con l'equipe	Realizza pienamente gli obiettivi previsti con iniziative e in collaborazione con l'equipe
7. Innovazione	Capacità di trasferire nell'ambito lavorativo le conoscenze innovative inerenti alla propria professione	Non si dimostra interessato ad acquisire conoscenze innovative e a trasferirle in ambito lavorativo	Utilizza le proprie conoscenze innovative solo se espressamente richieste dalle esigenze operative	Riesce a trasferire regolarmente le proprie conoscenze innovative in ambito operativo	E' capace di trasferire in modo costruttivo e attivo le proprie conoscenze innovative al fine di migliorare la gestione dell'attività lavorativa
8. Autonomia ed Esperienza	Capacità di gestirsi ed assumere decisioni nel rispetto delle competenze lavorative richieste	Non si dimostra autonomo nell'ambito professionale e lavorativo	E' parzialmente autonomo nell'ambito professionale e lavorativo	E' autonomo nell'ambito professionale e lavorativo	E' pienamente autonomo nell'ambito professionale e lavorativo anche in situazioni di emergenza
9. Attività di assistenza ai collaboratori	Capacità di essere disponibile ad attività di addestramento (collaboratori)	Non pone sufficiente attenzione alle attività di addestramento previste per i collaboratori	Svolge attività di addestramento in modo sufficiente con scarsa attenzione alle esigenze di collaboratori	Svolge regolarmente attività di addestramento in modo disponibile con attenzione alle esigenze dei collaboratori	Svolge attività di addestramento anche con l'obiettivo di favorire l'inserimento e l'integrazione dei collaboratori
10. Livello di complessità	Capacità di recepire i cambiamenti e tradurli in obiettivi; di prendere decisioni di carattere strategico; di coordinare i centri di responsabilità afferenti all'U.O.; di individuare un piano di lavoro definendo le priorità e le risorse necessarie	Presenta difficoltà a gestire ed esprimere le capacità previste	E' sufficientemente capace di gestire ed esprimere le capacità previste	Si dimostra capace di gestire ed esprimere le capacità previste	E' pienamente capace di gestire ed esprimere le capacità previste assumendo un controllo diretto sull'attività stessa
11. Capacità direttiva	Capacità di delegare le funzioni mantenendo il pieno coinvolgimento dell'attività stessa e la responsabilità dei risultati	Presenta difficoltà nel delegare funzioni ai propri collaboratori	E' sufficientemente capace di delegare funzioni ai propri collaboratori	Si dimostra capace di delegare funzioni ai propri collaboratori	E' pienamente capace di delegare funzioni ai propri collaboratori mantenendo il pieno coinvolgimento dell'attività stessa e la responsabilità dei risultati



## COMUNE DI PERNUMIA

### SCHEDA DI VALUTAZIONE E GRADIMENTO DELL'UTENZA

Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
Residente in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_, n° \_\_\_\_\_  
Recapito telefonico \_\_\_\_\_ e mail \_\_\_\_\_  
Comunica di essersi rivolto al Servizio/ufficio \_\_\_\_\_

in capo all'AREA:

- AFFARI GENERALI** (segreteria/protocollo/messi/polizia locale/servizi sociali/servizi scolastici/contratti)
- FINANZIARIA** (pagamento fatture/tributi/bilancio/economato/personale)
- DEMOGRAFICA** (ufficio anagrafe / stato civile / elettorale /leva/polizia mortuaria/loculi cimiteriali)
- TECNICA** (edilizia privata/lavori pubblici/servizio manutenzioni/protezione civile/patrimonio/ambiente)

Ricevendo un servizio:

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

Suggerimenti o segnalazioni di disservizi \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il presente questionario può essere riposto nell'apposita cassetta disponibile in prossimità dell'ingresso municipale (al civico 2), oppure essere inviato mediante posta elettronica al seguente indirizzo:

[comune@comune-pernumia.it](mailto:comune@comune-pernumia.it)