

VERBALE N. 1 DEL 03/03/2011

Oggetto: Insediamento del nucleo di valutazione. Analisi della bozza di piano delle performance

Visti e richiamati:

- a) il D.Lgs. 150/2009 che introduce nuove disposizioni in merito ai risultati delle Amministrazioni Pubbliche, istituendo il ciclo della performance, ovvero la necessità che ogni Ente si doti di un sistema di misurazione e la valutazione dei risultati volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti all'utenza, alla crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti dai singoli e dalle unità organizzative in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e delle risorse impiegate per il loro perseguitamento;

In tale ottica l'Ente:

1. misura e valuta il risultato con riferimento all'Amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative di responsabilità in cui si articola ed ai singoli dipendenti;
2. adotta modalità e strumenti di comunicazione che garantiscano la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni dei risultati;
3. adotta altresì metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare i risultati individuali e quelli organizzativi, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.

Il sistema di valutazione deve pertanto contenere le modalità operative di pesatura degli obiettivi e dei risultati, nonché i criteri e le modalità di attribuzione delle premialità in modo differenziato.

- b) la deliberazione CIVIT (Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche) n. 121/2010 del 09/12/2010, avente ad oggetto "L'applicazione del Decreto Legislativo n. 150/2009 negli Enti Locali: le linee guida dell'Anci in materia di Ciclo della Performance";

Dato atto, con delibera di GC n. 86 del 21/12/2011 di approvazione del regolamento sull'organizzazione degli uffici e dei servizi che agli artt. 12 e 14 disciplina rispettivamente il sistema di valutazione misurazione delle performance ed il nucleo di valutazione;

Preso atto che con delibera di Giunta comunale del dicembre 2010 si conferma il nucleo di valutazione in essere presso il Comune di Sciolze nelle persone della Dott.ssa Diana Verneau - Segretario comunale di Sciolze/Rivalba/Pecetto torinese – Presidente – e del Dott. Maurizio Ferro Bosone Segretario comunale dei Comuni di Foglizzo/Montanaro – Componente;

In via preliminare il Nucleo si dota del seguente criterio organizzativo:

- le decisioni, determinazioni ed indirizzi assunti dal nucleo, di norma all'unanimità, sono esplicitati in apposito verbale sottoscritto dal presidente e dal membro
- quando vi sia dissenso fra il presidente ed il membro prevale la scelta del presidente, del dissenso viene dato riscontro motivato nel verbale.

- il nucleo impronta la propria attività istruttoria e decisoria alla massima semplificazione, utilizzando ogni forma di comunicazione idonea (email, fax, videoconferenza etc.)

Atteso che il Nucleo di Valutazione organo indipendente, così costituito, ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. n. 267/2000,

1. assume tutte le funzioni attribuite dal D.Lgs. n. 150/2009;
2. stabilisce autonomamente i criteri e le modalità relative al proprio funzionamento.
3. verifica la corretta ed economica gestione delle risorse del Comune, nonché la congruenza dei risultati gestionali con gli indirizzi e gli obiettivi politici di programmazione,
4. determina annualmente i parametri di riferimento del controllo anche sulla base delle indicazioni degli organi di vertice politici e a questi riferisce sull'andamento della gestione sia in corso di esercizio che al termine dello stesso.

Riconosciuta pertanto la propria competenza, il nucleo di valutazione così costituito si riunisce in data odierna per adottare un sistema permanente di valutazione del personale dipendente, presso i Comuni di Sciolze/Rivalba.

In prima analisi il nucleo si dota di una serie di criteri utili alla predisposizione del sistema:

- scelta del sistema di valutazione per processi
- previsione di obiettivi di miglioramento per la corresponsione dell'indennità di risultato dei responsabili di servizio
- aggancio degli obiettivi alle schede di performance, in particolare agli indicatori in esse contenuti;
- creazione di una scheda di misurazione della qualità dei servizi offerti alla cittadinanza da somministrare agli utenti

Si procede nella predisposizione di una bozza di piano delle performance, il cui obiettivo finale è la misurazione dei risultati delle attività dell'Ente, valorizzando ove necessario anche l'attività trasversale tra i vari settori e quindi il livello di collaborazione tra i vari uffici.

A tale scopo vengono presi in considerazione i dati (popolazione, numero dipendenti, dati di bilancio, RPP, PEG) degli ultimi tre anni a partire dal 2008.

I dati relativi alla popolazione sono desunti dai programmi dell'Anagrafe, i dati relativi ai dipendenti in servizio ed alle ore lavorate sono desunti da quelli trasmessi alla RGS in fase di predisposizione del Conto annuale per gli anni 2008/2009/2010, i dati contabili sono desunti dal bilancio e sono riferiti agli impegni

Il nucleo procede dunque all'identificazione di una serie di processi (24) che verranno analizzati singolarmente per valutare quali risultano essere di interesse per l'Ente di riferimento, anche in considerazione delle ridotte capacità organizzative delle Amministrazioni cui si rivolge e del carattere altamente trasversale di molte delle attività svolte.

Di seguito viene indicato l'elenco iniziale dei processi che sono stati considerati

ELENCO PROCESSI	AREA ORGANIZZATIVA
Erogare servizi cimiteriali	
Gestire i servizi demografici	
Gestire i servizi di vigilanza sul territorio e sulle attività della popolazione	
Gestire i servizi di vigilanza sull'attività edilizia, commerciale e produttiva	
Gestire le entrate ed i tributi locali	

Gestire il patrimonio comunale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite)	
Gestire il Trasporto Scolastico	
Gestire la biblioteca e il patrimonio artistico, culturale e scientifico	
Gestire la funzione amministrativa-contabile	
Gestire la pianificazione territoriale	
Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	
Gestire la Refezione Scolastica	
Gestire le problematiche abitative	
Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio di concessioni/autorizzazioni	
Gestire servizi di supporto e servizi integrativi al Piano dell'offerta formativa	
Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali	
Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria	
Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni straordinarie	
Regolamentare e controllare le attività produttive e commerciali, fisse ed ambulanti	
Servizi di supporto interno: Gestire la Segreteria, Protocollo, Servizi informativi e la comunicazione istituzionale	
Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	
Gestire la regolamentazione ed i controlli in materia ambientale e igienico-sanitaria	
Gestire strutture residenziali e di ricovero per anziani	

Definiti i processi si è proceduto alla predisposizione di una bozza di scheda di analisi e valutazione (mediante indici di qualità quantità) dei diversi processi.

Di seguito si procede ad inserirne una in via esemplificativa (allegato 1) che analizzi il processo 1 ovvero patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative e sportive.

La scheda si compone di quattro momenti di analisi:

1. Indici (quantità tempo costo e qualità)
2. Personale coinvolto nel processo (distinto in personale a tempo indeterminato, determinato e Collaboratori esterni, contratti di lavoro di natura flessibile ecc.)
3. Indicatori (efficacia, efficacia temporale, efficienza economica, indicatori di qualità) utili ai fini dell'individuazione di eventuali obiettivi di miglioramento dell'azione amministrativa
4. analisi del risultato necessaria anche ai fini della corresponsione dell'indennità di risultato

Terminata questa prima fase di predisposizione dello schema, i componenti del nucleo di valutazione decidono di procedere singolarmente allo studio di diverse soluzioni per attuare nelle singole realtà amministrative il sistema così inizialmente predisposto. Per fare ciò si utilizzeranno:

- la programmazione del P.G.S.
- il bilancio dell'esercizio precedente e di quello corrente in fase di predisposizione

- la relazione previsionale e programmatica 2010-12 e la bozza della relazione 2011-13 in corso di predisposizione
- il P.R.O 2010 e i dati in corso di elaborazione per la predisposizione del P.R.O. 2011
- la dotazione organica e gli atti relativi alla definizione dell'assetto organizzativo dell'ente.

Alle ore 19.00 il nucleo di valutazione dichiara chiusa la seduta

Letto approvato e sottoscritto

I Componenti il nucleo di valutazione

Allegato 1

							ANNO	2011
Obiettivo di processo Misurazione della performance								
Area/Settore/Centro d Responsabilità								
Servizio								
Ufficio/Centro di Costo								
Processo 1								
Concedere patrocini e contributi alle associazioni culturali, ricreative, sportive								
Finalità del Processo								
Collaborare con le associazioni culturali, sportive e ricreative del territorio attraverso la concessione di contributi e patrocini								
Stakeholders								
Associazioni								
Indici								
	2008	2009	2010	media triennio prec	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
Indici di Quantità								
Popolazione		0	0	0	0,00	0	0	
N. domande di contributo accolte					0,00			#DIV/0!
N. domande di contributo presentate ammissibili					0,00			#DIV/0!
N. domande di patrocinio accolte					0,00			#DIV/0!
N. domande di patrocinio presentate					0,00			#DIV/0!
N. beneficiari					0,00			#DIV/0!
Indici di Tempo								
Tempo medio erogazione contributo					0,00			#DIV/0!
Tempo medio erogazione patrocinio					0,00			#DIV/0!
Indici di Costo								
€ contributi complessivamente erogati					0,00			#DIV/0!
Indici di Qualità								
Personale coinvolto nel Processo			Collaboratori coinvolti nel Processo					
Nome e cognome	Categoria	N ore o % tempo dedicate/o al processo	Tipo	Costo	Nominativo			

INDICATORI DI PERFORMANCE	Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost	ESITO
Indicatori di Efficacia					
% soddisfazione delle richieste di contributo (N. domande di contributo accolte/ N. domande di contributo presentate ammissibili)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% soddisfazione delle richieste di patrocinio (N. domande di patrocinio accolte/ N. domande di patrocinio presentate)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Efficacia temporale					
Tempo medio erogazione contributo	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Tempo medio erogazione patrocinio	0,00	0,00	0,00	0,00	OK
Indicatori di Efficienza Economica					
Valore medio contributi erogati (€ di contributi complessivamente erogati/n. beneficiari)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Valore pro capite dei contributi erogati (€ di contributi complessivamente erogati/popolazione)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Indicatori di Qualità					
(questionario utenza)					
Analisi del risultato					
<i>commento sintetico sui risultati</i>					

VERBALE N. 2 DEL 19/05/2011_

Oggetto: predisposizione delle schede del piano di performance da utilizzare nell'Ente di Sciolze

Visto il verbale n. 1 del 03/03/2011 di costituzione del nucleo di valutazione, definizione dei criteri per lo svolgimento dell'attività, predisposizione dello schema di piano delle performance;

Visti

- la programmazione del P.G.S.
 - il bilancio dell'esercizio precedente e di quello corrente in fase di predisposizione
 - la relazione previsionale e programmatica 2010-12 e la bozza della relazione 2011-13 in corso di predisposizione
 - il P.R.O 2010 e i dati in corso di elaborazione per la predisposizione del P.R.O. 2011
 - la dotazione organica e gli atti relativi alla definizione dell'assetto organizzativo dell'ente.
1. Area demografici stato civile elettorale leva militare, servizi alla persona
 2. Area LLPP edilizia urbanistica protezione civile vigilanza
 3. Area Finanziaria tributi, cultura istruzione, sociale
 4. Area personale segreteria commercio CED

Terminata l'analisi dei suddetti documenti, il nucleo di valutazione decide di adottare per il Comune di Sciolze le seguenti schede denominate sotto la voce “Allegato 2”, parte integrante del presente verbale:

- Scheda 1: Gestire la Segreteria, il Protocollo, i Servizi informativi, la comunicazione istituzionale e il Personale;
- Scheda 2: Gestire la funzione contabile;
- Scheda 3: Gestire le entrate ed i tributi locali;
- Scheda 4: Progettare e gestire lavori pubblici e manutenzioni ordinarie e straordinarie;
- Scheda 5: Gestire i servizi demografici
- Scheda 6: Gestire il Trasporto Scolastico
- Scheda 7: Gestire la Refezione Scolastica
- Scheda 8: Organizzare manifestazioni ed iniziative culturali, sportive e turistiche
- Scheda 9: Gestire l'Edilizia Privata e il rilascio dei titoli abilitativi;

Il nucleo di valutazione per ciascuna delle schede si sofferma soprattutto sulla costruzione degli indicatori da cui si desumeranno gli obiettivi da assegnare ai dipendenti.

Alle ore 19.00_ il nucleo di valutazione dichiara chiusa la seduta

Letto approvato e sottoscritto

I Componenti il nucleo di valutazione

VERBALE N. 3 DEL 26/05/2011

Costruzione della scheda obiettivo e sistema di valutazione responsabili

La scheda obiettivo allegata al presente verbale sotto la voce “Allegato 3” Scheda anagrafica del responsabile ha come obiettivo la valutazione dell’operato dello stesso ai fini della corresponsione della indennità di risultato

La scheda si compone di diversi elementi di valutazione denominati “Fattore” e numerati dal 1 al 4; ogni fattore è diviso in sottofattori

Fattore 1: Risultati conseguiti (max 50 punti)

Fattore 2: livelli di performance individuale volta al miglioramento dei servizi offerti. Qualità della prestazione professionale offerta (50 punti)

Fattore 1 grado di conseguimento degli obiettivi di performance (max 50 punti)

L’analisi viene effettuata utilizzando la tabella di seguito allegata alla voce Allegato 3:

Si parte dal piano delle performance e dall’analisi degli indicatori degli anni 2008 2009 2010 allo scopo di definire quale è il risultato atteso per l’anno 2011.

Per ogni area/settore saranno oggetto di analisi massimo 3 processi sui quali costruire il relativo obiettivo di mantenimento/miglioramento

I processi monitorati sono preventivamente descritti e pesati in modo omogeneo fra loro.

A fine anno sulla scorta dei dati effettivi emergenti per ogni indicatore (monitoraggio delle schede dei processi) e sulla base degli elementi evidenziati nella relazione del responsabile, viene assegnato il punteggio.

In base ad esso verrà assegnato un punteggio massimo di 50 punti: ad ogni processo assegnato ad ogni responsabile verrà attribuito un punteggio massimo di 25 punti (2 processi max 50 punti). Per ognuno dei 4 indicatori di ogni processo (efficacia, efficienza temporale, efficacia economica e qualità) verrà attribuita una percentuale massima del 25% (pari a 6,25 punti) a seconda dell’esito degli indicatori di riferimento e delle eventuali giustificazioni contenute nella relazione.

Allegato 3

SCHEMA ANAGRAFICA

RESPONSABILE DI SETTORE

Cognome e Nome										
Data di nascita										
Data di assunzione										
Categoria e posizione economica di appartenenza										

P.E.G. : D.G.C. N. del

Piano delle performances: D.G.C. N. del

Relazione del Responsabile:

Relazione del Segretario Comunale:

Relazione del N.d.V. sui processi gestiti:

VALUTAZIONE

Fattore 1 – Livelli di performance: risultati dei processi volti al miglioramento dei servizi offerti e qualità dei processi gestiti (Max 50 punti)

Descrizione dei processi Monitorati	Peso (attribuito dall'OIV) %	Valore atteso totale: punti	Grado di miglioramento del processo (*) %	Punteggi o ottenuto: punti
Processo :				
Totali	100	50		

(*)

Grado di miglioramento del processo attribuibile in base ai livelli raggiunti nello specifico processo del Piano delle Performance

Indicatori positivi di Efficacia Max 25%	Indicatori positivi di Efficacia Temporale Max 25%	Indicatori positivi di Efficacia Economica Max 25%	Indicatori positivi di Qualità Max 25%

Fattore 2: Livelli di performance individuale e organizzativa volta al miglioramento dei servizi offerti: qualità della prestazione professionale e del comportamento organizzativo (Max 50 punti.)

AMBIENTE INTERNO

Sottofattore 1: Competenza professionale e tecnica nella gestione dei processi

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Indica la capacità di mettere in campo competenze e impegno per promuovere miglioramenti nella gestione dei processi gestiti. Presuppone l'attitudine a ricercare efficienza nel coordinamento delle attività e del personale.

Comprende la padronanza degli strumenti tecnici necessari

Sono oggetto di valutazione:

1. competenze professionali messe concretamente in campo
2. capacità di risolvere i problemi
3. autonomia
4. capacità di definire le regole e le modalità operative;

Sottofattore 2: Clima organizzativo interno al settore, nei rapporti fra i settori e con l'organo politico.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Indica la capacità di ricercare e promuovere un giusto equilibrio fra efficienza organizzativa e armonia fra i collaboratori diretti e indiretti. Presuppone la capacità di dialogo volta a reperire gli elementi necessari a raggiungere obiettivi. Comprende competenze nella gestione dei conflitti

Sono oggetto di valutazione:

1. capacità di ascolto e di analisi
2. dote di sintesi e concretezza
2. capacità di trovare soluzioni immediate
3. autorevolezza

Sottofattore 3: Gestione del tempo, capacità di coordinamento e di delega.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Indica la capacità di distribuire funzioni e incarichi in relazione alle competenze dei collaboratori, esercitando efficacemente la funzione di sovrintendenza e direzione complessiva. Presuppone la conoscenza di limiti e risorse dei collaboratori

Prevede una visione complessiva delle tempistiche di lavoro.

Sono oggetto di valutazione:

1. capacità di distribuire compiti e funzioni
2. capacità di delegare funzioni organiche complesse
3. capacità e tecniche per esercitare un adeguato controllo sulle funzioni distribuite.

AMBIENTE ESTERNO

Sottofattore 4: Comunicazione e approccio con l'utenza e il cittadino

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Misura la capacità di relazionarsi all'utenza ovvero la capacità di interpretare il contesto di riferimento dell'ambiente in cui è esplicata la prestazione lavorativa ed orientare coerentemente il proprio comportamento.

Sono oggetto di valutazione:

- la capacità di relazionarsi
competenza nel dare risposte
capacità di risolvere i problemi posti
promuovere l'immagine dell'ufficio e dell'ente.

Sottofattore 5: Promozione e gestione del cambiamento, innovazione tecnologica e organizzativa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Indica la capacità di mettere in campo competenze e impegno per promuovere e gestire il cambiamento con spirito di iniziativa.

Presuppone l'attitudine a ricercare nuove soluzioni, svincolate dagli schemi tradizionali o abituali, restando in sintonia con gli obiettivi da perseguire.

Comprende la creatività, cioè la capacità di innovare/ampliare i possibili approcci alle situazioni ed ai problemi, facendo ricorso all'immaginazione e producendo idee originali dalle quali trarre nuovi spunti applicativi, utilizzando schemi di pensiero e di comportamento variabili in funzione di differenti situazioni e contesti.

Denota propensione/disponibilità al cambiamento

Sono oggetto di valutazione:

1. iniziativa e propositività
2. capacità di cogliere le opportunità delle innovazioni tecnologiche
3. capacità di contribuire alla trasformazione del sistema
4. capacità di definire le regole e le modalità operative nuove;
5. introduzione di strumenti gestionali innovative

SCHEDA RIASSUNTIVA DELLA VALUTAZIONE DEL DIPENDENTE

Cognome e Nome	
----------------	--

Fattori/Sottofattori	Punteggio Sottofattori	Punteggio fattori
1 Performance Organizzativa		
2 Performance Individuale		
2.1		
2.2		
2.3		
2.4		
2.5		
Total		

INDENNITA' DI RISULTATO (% SULL'IND. DI POSIZIONE):

NOTE:

Punteggio inferiore a 60 non si attribuisce indennità

Punteggio fra 61 e 70 – indennità minima 10%

Punteggio fra 71 e 80 – 0,5% in più per ogni punto o frazione di punto superiore 0,5 (fino ad un max del 15%)

Punteggio oltre 80 – 1% in più ogni punto o frazione di punto superiore a 0,5 (fino al max del 25%)

_____ , lì

Firma

.....

Per ricevuta:

data

Allegato 3.1

PIANO PERFORMANCE RELAZIONE SUI PROCESSI GESTITI

RESPONSABILE:

SETTORE:

Processo ... :	
-----------------------	--

Premesse circa i valori attesi attribuiti in sede di predisposizione del piano

Analisi del processo e relazione sui risultati:

Processo ... :	
-----------------------	--

Premesse circa i valori attesi attribuiti in sede di predisposizione del piano

Analisi del processo e relazione sui risultati

Processo ... :	
-----------------------	--

Premesse circa i valori attesi attribuiti in sede di predisposizione del piano

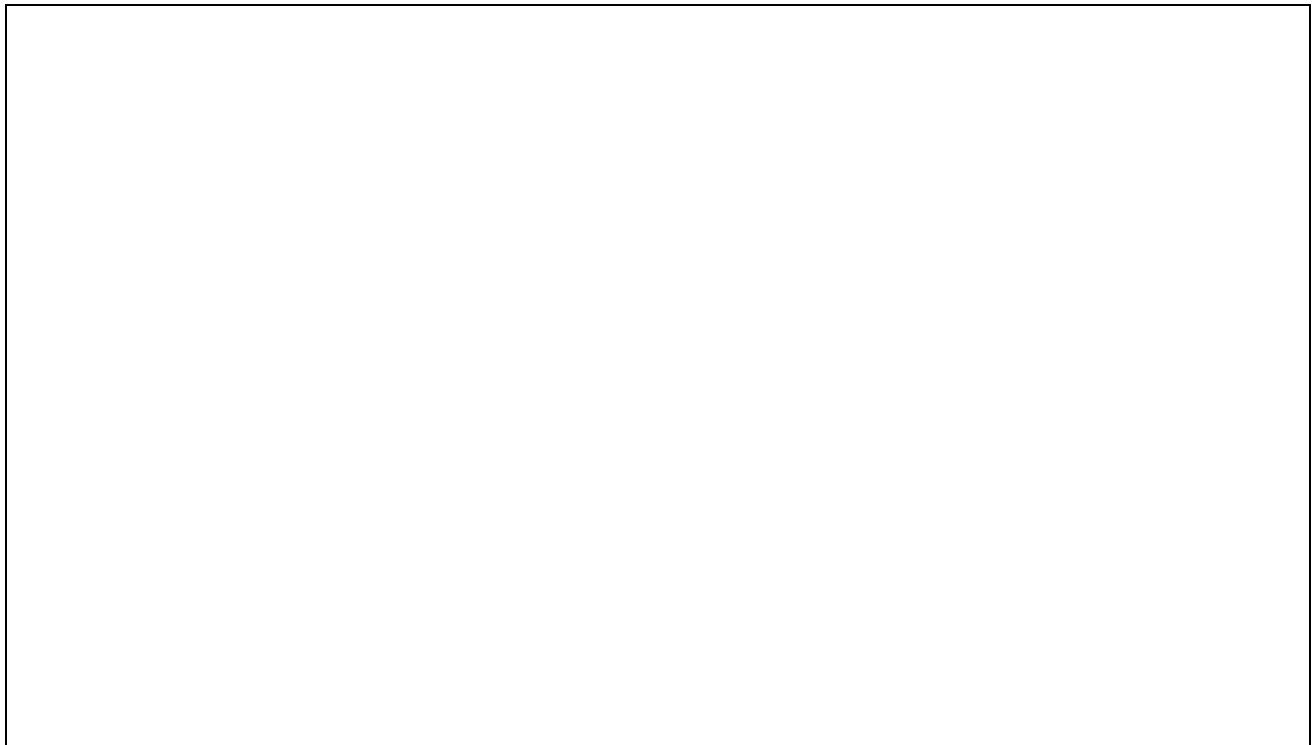
--

Analisi del processo e relazione sui risultati:

Processo ... :	
-----------------------	--

Premesse circa i valori attesi attribuiti in sede di predisposizione del piano

Analisi del processo e relazione sui risultati:
--



Livello degli indicatori di performance nei processi assegnati			
Efficacia Max 25%	Efficacia Temporale Max 25%	Efficacia Economica Max 25%	Qualità Max 25%

Il nucleo di valutazione

VERBALE N. 4 DEL 09/06/2011

Costruzione della scheda obiettivo e sistema di valutazione dipendenti

La scheda obiettivo allegata al presente verbale sotto la voce “Allegato 4” Scheda anagrafica del dipendente ha come obiettivo la valutazione dell’operato dello stesso ai fini della corresponsione della produttività

Fra i processi vengono elencati tutti quelli in cui il dipendente è coinvolto con un peso proporzionale alle ore che avrà destinato a quel processo. Viene quindi ricavato il valore atteso in punto, il cui totale non può essere superiore a 40 punti. Il grado di miglioramento del processo è quello che si ricava dall’analisi dei dati del processo finalizzati alla valutazione del responsabile con il metodo descritto in quella sede: per ognuno dei 4 indicatori di ogni processo (efficacia, efficienza temporale, efficacia economica e qualità) verrà attribuita una percentuale massima del 25% a seconda dell’esito degli indicatori di riferimento e delle eventuali giustificazioni contenute nella relazione.

La scheda si compone di diversi elementi di valutazione denominatati “Fattore” e numerati dal 1 al 2; ogni fattore è diviso in sottofattori

Allegato 4

SCHEDA ANAGRAFICA

SETTORE

Cognome e Nome												
Data di nascita												
Data di assunzione												
Categoria e posizione economica di appartenenza												

P.E.G. : D.G.C. N. del

Piano delle performances: D.G.C. N. del

Schede processi gestiti (valori raggiunti):

Relazione del responsabile:

Relazioni del N.d.V. sui processi gestiti:

VALUTAZIONE

Fattore 1 – Livelli di performance: risultati dei processi volti al miglioramento dei servizi offerti. (Max 40 pt)

Sottofattore 1 – Esito dei processi in cui è stato coinvolto

Processi	Peso (attribuito dal responsabil e) %	Valore atteso: punti	Grado di miglioramento del processo (*) %	Punteggio ottenuto: max 40 punti
Processo :				
Totali	100	40		

(*)

Grado di miglioramento del processo attribuibile in base ai livelli raggiunti nello specifico processo del Piano delle Performance

Indicatori positivi di Efficacia	Indicatori positivi di Efficacia Temporale	Indicatori positivi di Efficacia Economica	Indicatori positivi di Qualità

Max 25%	Max 25%	Max 25%	Max 25%
---------	---------	---------	---------

Sottofattore 2: Partecipazione individuale al processo in relazione alla partecipazione degli altri soggetti coinvolti nello stesso processo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa (sotto la media)			Sufficiente (nella media)			Buona (sopra)		Ottima (trascinante per gli altri)	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10)

Misura la partecipazione individuale ai processi in cui il dipendente è stato coinvolto, in rapporto ai colleghi impegnati negli stessi processi.

La valutazione verifica: la quota individuale di apporto professionale, in termini quantitativi e qualitativi, ai processi, in funzione del tempo di impiego e in relazione alla quota attribuibile ai colleghi adibiti allo stesso processo.

Fattore 2: Livelli di performance individuale e organizzativa volta al miglioramento dei servizi offerti: qualità della prestazione professionale e del comportamento organizzativo (Max 50 pt)

Sottofattore 1: Qualità dei rapporti/ comunicazione/collaborazione con i colleghi

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10)

Misura la capacità di apporto concreto nel gruppo di lavoro ovvero la capacità di comunicare e relazionarsi con i colleghi, di partecipare all'organizzazione complessiva. La capacità di lavorare in team.

La valutazione complessiva verifica:

La capacità di coinvolgersi nel gruppo di lavoro (inteso come ufficio e anche come intero apparato comunale) condividendo metodi e strumenti e operando concretamente per il raggiungimento degli obiettivi.

Sottofattore 2: Comunicazione e approccio con l'utenza e il cittadino

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10)

Misura la capacità di relazionarsi all'utenza ovvero la capacità di interpretare il contesto di riferimento dell'ambiente in cui è esplicata la prestazione lavorativa ed orientare coerentemente il proprio comportamento.

La valutazione verifica: la capacità di relazionarsi con i fruitori e di comprenderne i bisogni assumendo un comportamento adeguato, ricercando soluzioni ai problemi posti attraverso le conoscenze e le capacità proprie, promuovendo implicitamente l'immagine dell'Ente.

Sottofattore 3: Capacità propositiva in ordine all'adozione di soluzioni innovative o migliorative dell'organizzazione del lavoro

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10)

Misura l'iniziativa personale rivolta al miglioramento del proprio lavoro, l'autonomia nello svolgimento delle attività legate al ruolo.
 La valutazione verifica: la capacità di proporre soluzioni operative funzionali all'attività lavorativa, di svolgere in autonomia il lavoro assegnato e di ricercare gli strumenti adeguati per la realizzazione dello stesso.

Sottofattore 4: Competenza- professionalità – iniziativa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10)

Misura la competenza a ricoprire le mansioni attribuite ovvero il rispetto dei tempi dei procedimenti, la capacità di organizzare e gestire il tempo di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi di lavoro e di produzione

La valutazione verifica: la capacità di ricercare la qualità nella prestazione individuale, finalizzata alla qualità dei servizi collegati agli obiettivi istituzionali.

Sottofattore 5: Capacità di adattamento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scarsa			Sufficiente			Buona		Ottima	

Precisazioni (per punteggi 1/2/3 o 9/10)

Misura l'attitudine a rimodulare l'approccio al lavoro in funzione ad esigenze specifiche dettate dalla congenza.

La valutazione verifica: la capacità di far fronte a imprevisti, ma anche quella di riorganizzare le proprie modalità di lavoro in funzione a cambiamenti (riorganizzazione, revisione di programmi e/o indirizzi)

N.B. Le valutazioni minime e massime devono essere circostanziate con indicazione di atti/fatti/comportamenti.

SCHEDA RIASSUNTIVA DELLA VALUTAZIONE DEL DIPENDENTE

Cognome e Nome	
----------------	--

Fattori/Sottofattori	Punteggio Sottofattori	Punteggio fattori
<i>1 Livelli di performance: risultati</i>		
1.1		
1.2		
2 Livelli di performance individuale e organizzativa		
2.1		
2.2		
2.3		
2.4		
2.5		
Total		

_____ , lì

Firma

.....

Per ricevuta:

data

La scheda è compilata dal responsabile sulla base dell'esito degli indicatori del piano delle performance (con riferimento agli specifici processi in cui il dipendente è coinvolto) e tendo conto della relazione del singolo dipendente (allegato 4). Il Responsabile relazione inoltre sull'esito dell'attività svolta da ogni collaboratore nell'ambito dei processi in cui è stato impegnato.

Si descrive infine in modo schematico il flusso che descrive il nuovo sistema di valutazione proposto:

Ordine	Attività	Competenza
A	FASE DI PREDISPOSIZIONE E MONITORAGGIO	
1	Predisposizione del Piano Dettagliato delle Performance (per processi gestiti) coerente con gli strumenti programmati dell'ente.	NDV
2	Approvazione del PRO e del PDP	Giunta Comunale
3	Monitoraggio costante dei processi	Responsabili di Settore
4	Monitoraggio del piano (con eventuale relazione a metà esercizio (luglio)	NDV
5	Proposta di eventuali modifiche del piano	Responsabili - NDV
6	Approvazione modifiche (nell'ambito di una modifica di P.R.O.)	Giunta
B	FASE DI RENDICONTAZIONE	
7	Raccolta dei dati e elaborazione degli indicatori	Responsabili - NDV
8	Relazione sui processi gestiti e dei dipendenti sui processi in cui sono stati coinvolti	Responsabili - Dipendenti
9	Relazione sul piano delle performance e determinazione dell'esito di ogni processo (attribuzione delle percentuali in base all'esito degli indicatori)	NDV
C	FASE DI VALUTAZIONE	
10	Valutazione dei dipendenti	Responsabili
11	Valutazione dei responsabili	NDV
12	Valutazione del Segretario	Sindaco sulla base della relazione sul PDP
13	Analisi delle eventuali osservazioni dei dipendenti e dei responsabili sulla valutazione	NDV
14	Validazione del processo di valutazione	NDV

DIPENDENTE: SETTORE: PROCESSO:	
Processo :	
Attività da svolgere per determinare miglioramento o mantenimento della performance del processo:	

OSSERVAZIONI SULLO STATO DI ATTUAZIONE ED EVENTUALI PROBLEMATICHE RISCONTRATE	
Obiettivo complesso e articolato, che richiede una o più specializzazioni.	
Richiede specifiche conoscenze tecniche/contabili/giuridiche	
Comporta rischio e/o disagio psico-fisico per il suo raggiungimento	
Richiede capacità progettuale e/o organizzativa	
Richiede rapporti con enti esterni, con utenti, con altri uffici o servizi	
NOTE:	PARTECIPA AD ALTRI PROCESSI? QUALE: N.B. COMPILARE UNA SCHEDA A PARTE PER EVENUTUALE ALTRO PROCESSO
, lì	firma del dipendente

DIPENDENTE:

SETTORE:

PROCESSO:

PARTE DA COMPILEARE A CURA DEL RESPONSABILE DI SETTORE

Altro Personale dipendente che eventualmente partecipa al processo (oltre al Responsabile di Settore)

Resoconto sintetico attività svolte:

DATI RELATIVI AGLI INDICATORI DEL PROCESSO:

(NON USARE DECIMALI)	GRADO DI MIGLIORAMENTO – MANTENIMENTO DELLE PERFORMANCE DEL PROCESSO
Efficacia (da 0 a 25% in base agli indicatori ottenuti)	
Efficacia temporale (da 0 a 25% in base agli indicatori ottenuti)	
Efficacia economica (da 0 a 25% in base agli indicatori ottenuti)	
Qualità (da 0 a 25% in base agli indicatori ottenuti)	

TOTALE RELATIVO AL PROCESSO : %

IL RESPONSABILE DI SETTORE

VERBALE N. 5 DEL 23/06/2011

Costruzione della scheda di customers satisfaction

Lo scopo del questionario della customers satisfaction predisposto dal nucleo di valutazione è quello di rilevare la soddisfazione dei cittadini/utenti

L'indagine di customer satisfaction ha l'obiettivo di individuare, tramite una serie di quesiti preventivamente definiti ed approvati, eventuali ambiti di miglioramento dei servizi offerti.

Attraverso il questionario si richiede ai partecipanti di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto al processo di erogazione dei servizi richiesti nel corso dell'anno, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

l'ottenimento tempestivo delle informazioni fornite dal dipendente alle istanze del cittadino
la funzionalità delle strutture logistiche e organizzative

la chiarezza nei moduli forniti dall'ufficio di riferimento

Il modulo di rilevazione della customer satisfaction viene reso fruibile ai cittadini mediante pubblicazione sul sito istituzionale e presso gli sportelli comunali.

Una volta compilato verrà trasmesso al nucleo di valutazione per le necessarie considerazioni

Le analisi dei questionari di rilevazione della customer satisfaction, costituiscono il punto di partenza per la programmazione annuale delle attività e delle scelte politiche e, a tal fine, sono trasmesse anche alla parte politica.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2011

Al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente. Ti saremmo pertanto grati se volessi dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Grazie per la collaborazione.

Il Segretario Comunale

SEZIONE 1

1. Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?

- Meno di 5 volte**
- Tra 5 e 10 volte**
- Oltre 10 volte**

SEZIONE 2

2. A quale ufficio ti sei rivolto oggi?

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Demografici | <input type="checkbox"/> Servizi cimiteriali | <input type="checkbox"/> Organizzazione eventi |
| <input type="checkbox"/> Contabilità | <input type="checkbox"/> ICI | <input type="checkbox"/> TARSU |
| <input type="checkbox"/> Pubbliche affissioni | <input type="checkbox"/> Servizi sociali | <input type="checkbox"/> Gestione rifiuti |
| <input type="checkbox"/> Servizi scolastici | <input type="checkbox"/> URP – Servizi web | <input type="checkbox"/> Commercio e attività |
| produttive | | |
| <input type="checkbox"/> Segreteria | <input type="checkbox"/> Urbanistica | <input type="checkbox"/> Strade e pubblica |
| illuminazione | | |
| <input type="checkbox"/> Vigilanza | <input type="checkbox"/> TOSAP | <input type="checkbox"/> Edilizia |
| <input type="checkbox"/> Lavori pubblici | | |

SEZIONE 3

3.1 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali ti chiediamo di esprimere una valutazione in termini di importanza (ovvero quanto è importante per te...) mettendo una X sui seguenti simboli :

5 = molto importante

4 = importante

3 = indifferente

2 = poco importante

1 = per nulla importante

		1	2	3	4	5
Modalità di accesso e svolgimento del servizio	La facilità di raggiungere gli uffici comunali					
	La durata degli orari di apertura degli uffici					
	La riservatezza del contatto con il personale degli uffici					
	La velocità di attivazione della procedura					
	La chiarezza delle informazioni relative all'iter della pratica					
		1	2	3	4	5
Modulistica	La facilità di accedere ai documenti da compilare disponibili presso l'ufficio o sul sito web					
	La facilità di compilazione dei documenti necessari					
		1	2	3	4	5
Preparazione del personale	La capacità del personale degli uffici di trovare soluzioni ai problemi presentati					
	La preparazione tecnica dimostrata dal personale degli uffici					
	La chiarezza di esposizione del personale degli uffici					
		1	2	3	4	5
Capacità relazionali personale	La cortesia del personale degli uffici					
	La disponibilità del personale degli uffici					
		1	2	3	4	5

3.2 Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali ti chiediamo di esprimere una valutazione in termini di accordo o disaccordo (ovvero rispetto alla realtà degli uffici di Sciolze) mettendo una X sui seguenti simboli:

5 = completamente d'accordo

4 = d'accordo

3 = né d'accordo né in disaccordo

2 = parzialmente in disaccordo

1 = completamente in disaccordo

	1	2	3	4	5
Modalità di accesso e svolgimento del servizio	E' facile raggiungere gli uffici				
	L'orario di apertura degli uffici è adeguato alle esigenze				
	Il contatto con il personale degli uffici è riservato compatibilmente con lo spazio a disposizione				
	Il tempo di attivazione della procedura è veloce				
	Le informazioni circa l'iter della pratica risultano chiare				
Modulistica	I documenti da compilare presso l'ufficio sono immediatamente disponibili				
	I documenti da compilare disponibili sul sito web sono facilmente accessibili				
	I documenti necessari sono facili da compilare				
Preparazione del personale	Il personale degli uffici è in grado di trovare soluzioni ai problemi presentati				
	Il personale degli uffici è preparato tecnicamente				
	Il personale degli uffici è chiaro nell'esposizione				
Capacità relazionali del personale	Il personale degli uffici è cortese				
	Il personale degli uffici è disponibile				

3.3 Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la tua valutazione complessiva?

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- né soddisfatto né insoddisfatto
- insoddisfatto
- molto insoddisfatto

SEZIONE 4

4 In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritieni opportuno proporci?

SEZIONE 5

5 Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sesso :

M; F

Cittadinanza:

Italiana,
 Comunitaria,
 Extracomunitaria

Età :

18 – 30 31 – 45 46 – 60 oltre

Titolo di studio:

Nessuno, Licenza elementare, Licenza Media, Diploma, Laurea

Professione : _____