

COMUNE DI ANGRI

PROVINCIA DI SALERNO

N° PAP-01283-2020

Si attesta che il presente atto è stato
affisso all'Albo Pretorio on-line
dal 20/07/2020 al 04/08/2020

L'incaricato della pubblicazione
COSIMO RISPOLI

COPIA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 97

DEL 16.07.2020

OGGETTO: Approvazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP).

L'anno Duemilaventi

Addi Sedici

del mese di Luglio

In Angri

La Giunta Comunale, previa convocazione, si è oggi riunita con la partecipazione dei Signori: **Cosimo Ferraioli, Sindaco; Alberto Barba, Vice Sindaco; Maria Immacolata D'Aniello, Assessore; Gaetano Mercurio, Assessore; Francesco Ferraioli, Assessore;**

Sono assenti i signori: Maria D'Aniello, Assessore; Pasquale Russo, Assessore;

Assume la presidenza il dott. Cosimo Ferraioli

In qualità di Sindaco

Partecipa con funzioni consultive, referenti, di assistenza e verbalizzazione (art. 97, comma 4, lett. A del D.Lgs. n. 267/2000) il Segretario Generale Dott. Pasquale Marrazzo

Il presidente, riconosciuta la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita gli intervenuti a deliberare in ordine all'argomento in oggetto:

LA GIUNTA COMUNALE

Esaminata l'allegata proposta di deliberazione, acquisita al prot. segreteria in data

16.07.2020

al n. 97

Premesso che sulla proposta della presente deliberazione:

-il Responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la regolarità tecnica;

-il Responsabile del servizio interessato, per quanto concerne la regolarità contabile;

--ai sensi dell'art.49, comma 1, del D. Lgs n. 267/2000, hanno espresso parere favorevole;

A voti unanimi

DELIBERA

Approvare l'allegata proposta di deliberazione che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

Con separata votazione unanime e palese il presente deliberato viene dichiarato immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs. n. 267/2000.

OGGETTO: Approvazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP).

IL RESPONSABILE DELL'UOC SERVIZI SOCIALI, SCOLASTICI, PERSONALE, SPORT CULTURA E TEMPO LIBERO

**SOTTOPONE ALLA GIUNTA COMUNALE PER L'APPROVAZIONE
LA SEGUENTE PROPOSTA**

PREMESSO CHE:

- *il D. lgs. 150/2009 (c.d. decreto Brunetta), in attuazione della L. 15/2009, ha introdotto sostanziali elementi di riforma della disciplina del lavoro pubblico, con particolare riferimento ai temi della valutazione delle strutture e del personale e della distribuzione degli incentivi;*
- *tale decreto legislativo ha trovato conferme nella legge di riforma della P.A., articolo 17 della legge 124/2015;*
- *il decreto lgs. 150/2009, aggiornato con il d. lgs. 74/2017, prevede all'art. 7 che le Amministrazioni pubbliche sono tenute annualmente a misurare e valutare la performance dell'Amministrazione nel suo complesso, delle singole unità organizzative e dei singoli dipendenti, e devono dotarsi con specifico provvedimento di un "Sistema di misurazione e valutazione della performance", di seguito definito SMVP, che individui tempi, modalità soggetti e responsabilità del processo di misurazione e valutazione;*
- *il Sistema di misurazione e valutazione della performance, approvato con delibera di giunta comunale n.107 del 24.04.2012, va modificato per renderlo coerente con il CCNL 21.05.2018 in merito alla retribuzione di risultato;*

RITENUTO CHE:

- *la misurazione e la valutazione della performance organizzativa e individuale è alla base 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;*
- *la contrattazione è ammessa nella materia della valutazione delle prestazioni, ai soli fini della corresponsione del trattamento accessorio e nei limiti stabiliti dalla legge, per il presente sistema si procede alla sola informativa sindacale;*

CONSIDERATO CHE:

- *per l'adozione del SMVP è stato acquisito il parere vincolante dell'OVC, fornito con il verbale n.8 del 19.06.2020 prot.n. 0022986/2020;*
- *per quanto riguarda i dipendenti, il Sistema prevede la formazione di una graduatoria in base al punteggio ottenuto nella valutazione delle capacità individuali e nella valutazione della percentuale di raggiungimento dell'obiettivo individuale assegnato dal competente Responsabile di P.O.;*

TENUTO CONTO CHE:

- *l'adozione del Regolamento sui controlli interni e del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza impongono che il contenuto di detti atti vengano riportati nel "Sistema di misurazione e valutazione della performance";*

ACQUISITI i pareri espressi, ai sensi dell'art.49 del T.U.E.L.;

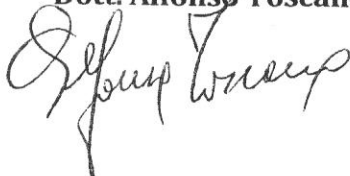
PROPONE DI DELIBERARE

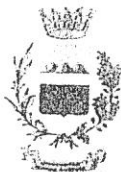
- *di approvare il "Sistema di misurazione e valutazione della performance" allegato alla presente deliberazione, di cui fa parte integrante;*
- *di dare atto di aver informato la RR.SS.UU. e le OO.SS. territoriali con nota prot.n 23220 del 23.06.2020;*
- *di dare atto che il suddetto Sistema entrerà in vigore dalla data di esecutività della presente delibera;*
- *di dare la massima diffusione e informazione del presente provvedimento mediante trasmissione a tutti i dipendenti e pubblicazione sul sito web dell'ente nel link "Amministrazione Trasparente";*

Di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo, ai sensi dell'art. 134, comma 4, TUEL D.lgs. n. 267/2000.

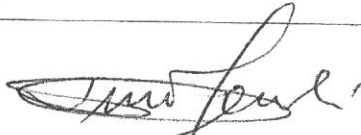
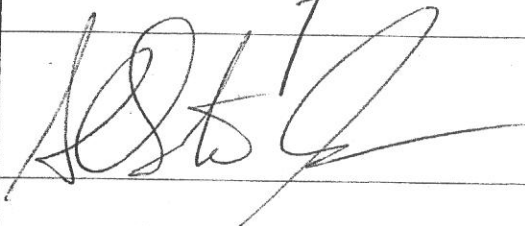
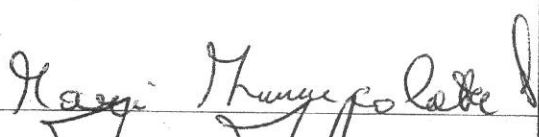
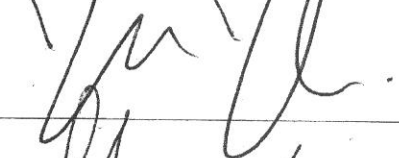
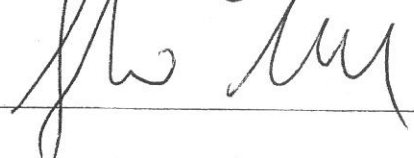
IL RESPONSABILE DELL'UOC

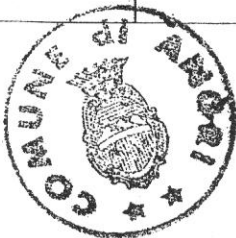
Dott. Alfonso Toscano





LA GIUNTA APPROVA

Cosimo Ferraioli - Sindaco	
Alberto Barba-Vice Sindaco	
Maria D'Aniello-Assessore	Assente
Maria Immacolata D'Aniello-Assessore	
Francesco Ferraioli-Assessore	
Gaetano Mercurio-Assessore	
Pasquale Russo-Assessore	Assente



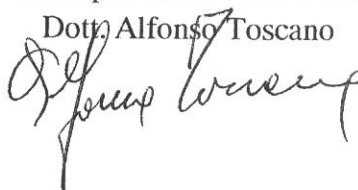
OGGETTO: Approvazione del Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP).

Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18/08/2000 n.267, come modificato dall'art. 3, comma 2, del D.L. 174/2012 convertito con modificazioni dalla L. 213/2012, in ordine alla regolarità tecnica della presente proposta, attestante la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, si esprime parere favorevole.

Angri addì, 13.7.2018

Il Responsabile della UOC

Dott. Alfonso Toscano



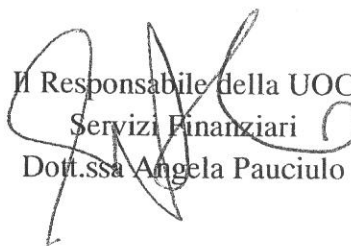
Ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18/08/2000 n.267, come modificato dall'art. 3, comma 2, del D.L. 174/2012 convertito con modificazioni dalla L. 213/2012, in ordine alla regolarità contabile della presente proposta, attestante la legittimità, la regolarità e la correttezza della spesa, si esprime parere favorevole.

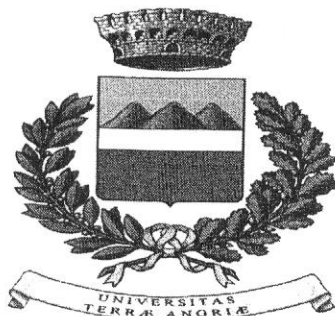
Angri addì, _____

Il Responsabile della UOC

Servizi Finanziari

Dott.ssa Angela Pauciulo





COMUNE DI ANGRI

(PROVINCIA DI SALERNO)

SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE (SMVP)

APPROVATO CON DELIBERA G.C. N. ____ DEL __.__.2020

PREMESSA

Il sistema di misurazione e valutazione della performance “SMVP” è uno strumento che concorre a migliorare l’efficienza e l’efficacia dell’azione del Comune di Angri, favorendo processi di sviluppo continuo della qualità degli interventi realizzati e dei servizi offerti, promuovendo la crescita delle competenze professionali e garantendo la trasparenza dei risultati e delle risorse impiegate. In particolare, il sistema definisce le modalità di misurazione e valutazione della performance, dove per “misurazione” si intende la definizione di un complesso di indicatori idonei a verificare il grado di raggiungimento di quanto programmato; mentre per “valutazione” si intende l’attribuzione di un significato alle risultanze della misurazione, esprimendo un giudizio sui risultati raggiunti e sui comportamenti organizzativi agiti, attraverso il confronto tra i livelli di performance raggiunti con i risultati attesi, con criteri trasparenti e prefissati, nonché tenendo conto del contesto di riferimento.

Il sistema di misurazione e valutazione della performance costituisce un ulteriore leva per rafforzare le azioni avviate con l’approvazione e i periodici aggiornamenti del Piano triennale della trasparenza e di prevenzione della corruzione, in quanto solamente attraverso una sua rigorosa applicazione diviene possibile garantire la tutela e il riconoscimento dei comportamenti virtuosi (etica della valutazione) e la valorizzazione dell’integrità personale e professionale di tutti i dipendenti. Il sistema dettaglia le fasi, i soggetti, le responsabilità, le modalità e i tempi del processo della performance, le procedure di conciliazione e le modalità di raccordo e di integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio. Il sistema è un elemento essenziale per il ciclo della performance, in quanto definisce le modalità di svolgimento delle diverse fasi che lo compongono.

L’aggiornamento può essere effettuato anche mediante atto con il quale l’Ente attesti che il “SMVP” non richiede alcuna modifica.

I risultati dell’attività di misurazione e valutazione delle performance dovranno essere resi pubblici sul sito web dell’Ente nel link “**Amministrazione Trasparente**” sottosezione “**Performance**” per garantire la massima trasparenza sugli esiti dell’attività di misurazione e valutazione svolta dall’organo competente.

Finalità del “SMVP”

Il sistema di misurazione e valutazione della performance è finalizzato a:

- *comunicare con chiarezza ai dipendenti dell’ente le attese sulle prestazioni richieste (risultati attesi e standard di comportamento), fornendo punti di riferimento per la prestazione lavorativa;*
- *sollecitare l’apprendimento organizzativo e favorire un atteggiamento di continua autovalutazione;*
- *spingere verso traguardi di miglioramento e di crescita professionale;*
- *responsabilizzare su obiettivi sia individuali che collettivi;*
- *valorizzare le competenze e le capacità di sviluppo professionale dei dipendenti;*
- *consentire ai cittadini di partecipare al processo valutativo.*

Obiettivo prioritario è quello di attivare un processo di miglioramento continuo delle strutture dell’Ente, individuando standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi e delle

prestazioni erogate, a cui tendere nel medio periodo mediante la valorizzazione del personale, fulcro di ogni processo di cambiamento.

A tal fine vengono fissati, quali principi a cui ispirare le politiche di gestione del personale, i concetti di meritocrazia, di selettività nell'erogazione dei premi, di valutazione delle performances, sia a livello di ente che di singolo dipendente.

Nell'esercizio dell'autonomia riconosciuta agli enti locali con il presente regolamento si determinano le fasi del ciclo di gestione della performance, le modalità attuative, i criteri di valutazione ed i soggetti coinvolti.

DESCRIZIONE DEL SISTEMA

L'organizzazione dell'Ente:

Il presente sistema si applica a tutto il personale del Comune di Angri ed in particolare:

- ◆ Ai titolari di posizione organizzativa che rivestono ruolo apicale;
- ◆ Il personale di categoria A,B,C,D con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.
- ◆ Il personale di categoria A,B,C,D con rapporto di lavoro a tempo determinato.

La struttura organizzativa dell'Ente prevede un'articolazione in Unità Organizzative Complesse (U.O.C.).

A capo di tali entità sono collocati i titolari di posizione organizzativa.

Il Segretario generale si avvale dei Responsabili di U.O.C. per svolgere le proprie funzioni di sovrintendenza e coordinamento.

Azioni del "SMVP"

Le azioni del **"SMVP"** consistono in un mix rappresentato da un lato dalla **performance organizzativa** e, dall'altro, dalla **performance individuale**.

La **performance organizzativa** ha ad oggetto:

- a. *l'attuazione di politiche e 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 definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;*
- c. *la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive;*
- 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 qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;*
- 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*

La **performance individuale** è la componente del sistema collegata:

- a. *agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo 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 significativa differenziazione dei giudizi;*
- e. *alla esperienza maturata negli ambiti professionali di riferimento;*
- f. *alle competenze acquisite e certificate a seguito di processi formativi.*

La misurazione e valutazione della performance individuale dei Responsabili di P.O. è collegata, altresì, al raggiungimento degli obiettivi individuati nella direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione e nel Piano della performance, nonché di quelli specifici definiti nel contratto individuale. La misurazione e valutazione, relative alla performance individuale del personale, sono effettuate sulla base del sistema 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, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.*

Essendo lo strumento della valutazione, paragonabile a un continuo "**work in progress**", occorre che nel corso dell'anno la stessa fruisca, arricchendosi nella sostanza, di elementi basati sul giudizio dei destinatari dei servizi erogati, cioè gli **utenti/stakeholders (custode satisfaction)**

I cittadini, infatti, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, comunicando anche direttamente al Organismo di Valutazione e Controllo il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati.

L'ente è tenuto ad adottare 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. Quale metodologia iniziale da poter utilizzare, salvo eventuali future modifiche, si propone la seguente:

La valutazione dei comportamenti organizzativi riguarda tutto il personale, Responsabile P.O. ed il personale assegnato. Per gli uni e per gli altri, dovranno essere preventivamente specificate le competenze attese con riferimento al ruolo ricoperto nell'ambito dell'organizzazione.

Per il Responsabile di P.O. il riferimento è alle competenze relazionali, alle competenze organizzative e a quelle decisionali, dimostrate nella realizzazione dei compiti affidati.

Allo scopo sarà essenziale verificare:

- l'attuazione dei contenuti del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza;*
- la capacità di rispettare e far rispettare le regole comportamentali;*
- orientamento alla professionalità e al miglioramento continuo del proprio lavoro;*

- la capacità di individuare e risolvere i problemi;
- il grado di autonomia e la capacità di iniziativa;
- la capacità di orientare il cittadino;
- la capacità di gestione e la comunicazione all'interno del gruppo.

Per i componenti del gruppo/unità operativa vengono prese in esame le capacità dimostrate in termini di integrazione al lavoro di gruppo, di autonomia e risoluzione dei problemi, di accuratezza e affidabilità nell'esecuzione di assiduità nel lavoro e, infine, di flessibilità e interesse al miglioramento.

Il "SMVP", improntato ai criteri della partecipazione e della trasparenza, si compone delle seguenti fasi:

- 1) *assegnazione degli obiettivi;*
- 2) *monitoraggi e misurazioni,*
- 3) *verifiche intermedie e finale;*
- 4) *valutazioni intermedie e finale.*

a) assegnazione obiettivi

Il collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse si realizza attraverso i seguenti strumenti di programmazione:

- ✓ **Pianificazione strategica** – definizione delle politiche, delle strategie e degli obiettivi strategici di lungo periodo:
 - Linee Programmatiche di Mandato
 - Documento Unico di Programmazione
- ✓ **Programmazione pluriennale** – declinazione degli obiettivi strategici in programmi/progetti pluriennali:
 - Bilancio pluriennale
 - Documento Unico di Programmazione
 - Piano triennale delle Opere Pubbliche
- ✓ **Programmazione operativa** – definizione degli obiettivi gestionali e attribuzione delle risorse necessarie:
 - Bilancio di Previsione
 - Piano degli Obiettivi PDO ed eventuale PEG che costituiscono il Piano della Performance.
- ✓ **Attuazione degli obiettivi e monitoraggio degli andamenti gestionali e delle performance** (con eventuale messa in atto di azioni correttive degli scostamenti, se rilevati)
 - Report sullo stato di raggiungimento degli obiettivi e relativi indicatori
 - Variazioni di bilancio
- ✓ **Rendicontazione, Valutazione e Comunicazione dei risultati**
 - Ricognizione dello stato di attuazione dei programmi e dei progetti contenuti nel Documento Unico di Programmazione
 - Relazione sul Rendiconto della gestione (artt. 151 e 231 TUEL)
 - Valutazione della Performance
 - Relazione annuale sulla performance
 - Erogazione dei premi

Questa fase è caratterizzata dalla partecipazione e dalla trasparenza e si fonda sull'analisi delle attività da svolgere in vista del risultato finale.

A ciascuna U.O.C. possono essere assegnati un numero di obiettivi pari o inferiori a 4 (quattro), anche a carattere intersettoriale, tenendo conto dei risultati conseguiti nell'anno precedente, come documentati e validati nella relazione annuale sulla performance.

Gli obiettivi sono adottati previo invio di una proposta ai responsabili di posizione

organizzativa.

Nel caso in cui i responsabili di posizione organizzativa non si esprimano entro i 15 giorni successivi alla trasmissione della proposta si intende che gli stessi abbiano espresso un parere positivo.

L'assegnazione degli obiettivi è condizione per l'effettuazione della valutazione e per l'erogazione delle incentivazioni legate alla performance.

Nel caso di differimento dei termini di approvazione dei bilanci si dà corso all'attuazione degli obiettivi assegnati con il piano della performance del triennio, tenendo conto degli effetti connessi all'assegnazione delle risorse e comunque garantendo la continuità dell'azione amministrativa, anche dando corso –ove necessario- all'adozione di un piano provvisorio. A ciascun obiettivo deve essere assegnato un peso.

Gli obiettivi da assegnare al personale di p.o. devono essere:

- *rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della comunità, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;*
- *specifici e misurabili, in termini concreti e chiari;*
- *tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;*
- *riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;*
- *commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;*
- *confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;*
- *correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.*

La valutazione della performance organizzativa e individuale è evidenziata nella relativa scheda di valutazione per i responsabili di p.o e del restante personale.

Fasi	Soggetti Coinvolti	Strumenti
Assegnazione obiettivi	<p style="text-align: center;"><u>Interni</u></p> <ul style="list-style-type: none">◆ Sindaco e Giunta◆ Segretario e Responsabili P.O e restante personale◆ OVC◆ Organo di revisione <p style="text-align: center;"><u>Esterni</u></p> <ul style="list-style-type: none">◆ Gli utenti e gli stakeholders in generale◆ l'A.N.A.C.◆ il Dipartimento Funzione Pubblica◆ la Corte dei Conti	<ul style="list-style-type: none">◆ Bilancio di Previsione◆ DUP◆ Piano della Performance

Più specificatamente dovrebbero concretizzarsi i suddetti passaggi:

a) entro 20 giorni dall'approvazione del bilancio da parte del consiglio comunale, il Segretario generale cura, con l'ausilio dei Responsabili di P.O., la predisposizione del piano della performance;

b) La giunta con l'adozione del (Piano Esecutivo di Gestione o Pde) Piano della

Performance assegna ai Responsabili di P.O. gli obiettivi programmatici utilizzando i campi relativi agli Elementi di valutazione della performance individuale contenuta nell'allegata scheda di valutazione dei responsabili di P.O. e, contestualmente al bilancio di previsione, tutte le risorse disponibili che consentano alla U.O.C. di poter raggiungere gli obiettivi prefissati e valutabili sia sotto il profilo della performance sia individuale che organizzativa;

- c) **I Responsabili di P.O. nei successivi 15 giorni** assegnano alle proprie risorse umane gli obiettivi che devono consentire al U.O.C. di poter raggiungere gli obiettivi prefissati e valutabili sia sotto il profilo della performance sia individuale che organizzativa.

Il Piano Performance **deve essere validato dall'organismo di valutazione** che attesta la misurabilità degli obiettivi individuati.

La Giunta Comunale approva il **Piano esecutivo di gestione-piano della performance**.

a) monitoraggio e verifica degli obiettivi programmati

Nel corso dell'esercizio l'Organismo di Valutazione e Controllo, con il supporto del Segretario comunale, dà luogo al monitoraggio del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, segnalando eventuali criticità e richiedendo alla giunta, se del caso, la modifica degli stessi.

I titolari di posizione organizzativa:

- ***monitorano periodicamente il grado di realizzazione delle attività ed obiettivi assegnati ai PEG del settore o dei servizi loro assegnati;***
- ***verificano la realizzazione delle prestazioni richieste ai dipendenti loro assegnati.***

A tal fine i titolari di posizione organizzativa provvedono alla redazione dell'allegata scheda relativa al monitoraggio intermedio richiesto dall'OVC.

Il Organismo di Valutazione e Controllo, sulla base di quanto acquisito dal monitoraggio effettuato, informa tempestivamente la Giunta sul corretto funzionamento complessivo del sistema di valutazione.

Alla fine di ogni esercizio il Organismo di Valutazione e Controllo dà corso alla valutazione del grado di raggiungimento di tutti gli obiettivi assegnati, compresi quelli assegnati dai responsabili di posizione organizzativa ai dipendenti, ed alla valutazione dell'attività svolta dai titolari di posizione organizzativa, nonché ove richiesto da parte del sindaco, dell'attività svolta dal segretario.

b) gli esiti della valutazione

Sulla base degli esiti delle valutazioni sono ripartite le incentivazioni della performance, con riferimento in primo luogo all'indennità di risultato dei titolari di posizione organizzativa, nonché alla produttività del personale ed agli altri istituti previsti dal legislatore nazionale e dai contratti collettivi, con specifico riferimento al bonus delle eccellenze ed al premio per l'innovazione.

Degli esiti delle valutazioni si tiene conto nelle progressioni economiche, nelle progressioni di carriera, nell'attribuzione degli incarichi di responsabilità e nel conferimento degli incarichi dirigenziali e di posizione organizzativa. Degli eventuali esiti negativi della valutazione si tiene conto nell'accertamento delle responsabilità dirigenziali e disciplinari.

Non si dà corso all'erogazione delle indennità per i segretari, posizioni organizzative e dipendenti che hanno avuto irrogate nell'anno cui la stessa si riferisce sanzioni disciplinari superiori alla sospensione oltre 2 mesi.

Non si dà corso all'erogazione delle indennità per i segretari, posizioni organizzative e dipendenti che nel corso dell'anno siano stati assenti per un periodo superiore a 6 mesi.

c) scadenziario della valutazione

I responsabili di posizione organizzativa dovranno produrre la relazione sul raggiungimento degli obiettivi assegnati e l'attività svolta, sulla base di specifici modelli, entro e non oltre il 31 marzo dell'anno successivo a quello oggetto di valutazione.

L'Organismo di Valutazione e Controllo dovrà formulare la proposta di valutazione, entro e non oltre 30 giorni, dal momento che la documentazione prevista per l'istruttoria possa essere considerata completa ed esaustiva.

L'Organismo di Valutazione e Controllo comunica ai valutati la valutazione nella forma di proposta.

d) procedure di conciliazione

Per procedure di conciliazione s'intendono le iniziative volte a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della performance ed a prevenire eventuali contenziosi in sede giurisdizionale.

Nessun procedimento di conciliazione può essere iniziato prima della formulazione della proposta valutativa dell'Organismo di Valutazione e Controllo.

Dalla data di consegna o pubblicazione dei provvedimenti di cui sopra, ogni dipendente ha il termine, tassativo e a pena di decadenza, di dieci giorni per chiedere, mediante nota scritta, l'attivazione di una procedura di conciliazione secondo le seguenti modalità:

- **Segretario:** può presentare motivate e circostanziate argomentazioni direttamente al Sindaco chiedendo una diversa valutazione, Il Sindaco decide con provvedimento definitivo nei successivi dieci giorni. La mancata adozione del provvedimento definitivo da parte del Sindaco equivale a conferma della valutazione originaria.
- **Responsabili di p.o.:** possono presentare motivate e circostanziate argomentazioni al Sindaco, chiedendo il riesame della proposta di valutazione da parte del O.V.C e chiedendo di essere sentiti dal N.V. in presenza del Sindaco. La richiesta di modifica della valutazione può avere ad oggetto la modifica del punteggio finale in relazione al punteggio riguardante la performance organizzativa o individuale. Il procedimento di conciliazione deve concludersi entro 30 giorni dalla sua attivazione mediante un provvedimento espresso del Sindaco di accoglimento totale o parziale della proposta di modifica o di conferma della precedente valutazione.
- **Altri dipendenti:** nei dieci giorni successivi alla consegna della scheda di valutazione possono nel caso di valutazione negativa o che comporti una penalizzazione in termini di taglio dell'indennità di risultato o di produttività e, più in generale, dei compensi legati alla performance in misura superiore al 50% del tetto massimo, possono presentare ricorso al responsabile di p.o. di riferimento contro la valutazione relativa alla performance individuale, evidenziando le voci della scheda di valutazione per le quali, ad avviso dei ricorrenti, sono state date valutazioni non congrue. Non è comunque ammesso ricorso comparativo con altri dipendenti. E' facoltà del dipendente chiedere di essere ascoltato dal responsabile di p.o. di riferimento alla presenza dell'Organismo di Valutazione e Controllo di valutazione e di farsi assistere da un procuratore ovvero da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato. Il responsabile di p.o. decide con provvedimento motivato sul ricorso, sentito il dipendente che ne abbia fatto richiesta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di proposizione del ricorso. In caso di accoglimento del ricorso, il servizio personale prende atto della nuova valutazione utilizzandola ai fini della redazione della graduatoria definitiva. Fino a quando non siano decorsi inutilmente i termini per la presentazione delle procedure conciliative di cui sopra o non siano definite completamente tali procedure, non può farsi luogo alla liquidazione dei compensi spettanti al personale o ai dirigenti, a secondo delle procedure conciliative

in corso, che abbiano comunque influenza sulla graduatoria o valutazione finale. Al fine di scoraggiare la presentazione di ricorsi strumentali ed a carattere meramente dilatorio, nell'esame dei ricorsi si deve necessariamente partire dal presupposto, consolidato nella giurisprudenza, che la persona od organo chiamato a valutare è dotato di ampio potere discrezionale, per cui il sindacato sul corretto esercizio del potere valutativo può riguardare solo profili di manifesta illogicità, contraddittorietà o assoluto difetto di motivazione ove questa sia espressamente richiesta.

TRASPARENZA

Sul sito istituzionale dell'ente è presente l'apposita sezione denominata "**Amministrazione Trasparente**", secondo i dettami del D.Lgs.33/2013, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, dove si pubblicano, fra l'altro, tutti gli atti che afferiscono ad ogni fase del ciclo di gestione della performance.

Secondo quanto stabilito con il vigente P.T.P.C.T. ogni titolare di PO è stato individuato quale responsabile delle pubblicazioni ed è referente del *Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza*.

Il Organismo di Valutazione e Controllo di Valutazione svolge le funzioni di vigilanza e controllo di cui all'art. 44 del D.Lgs.n.33/2013, come modificato dal D.Lgs. 74/2016.

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION – SCADENZE – CALCOLO PUNTEGGIO

Sulla base delle indicazioni fornite negli Articoli 8 e 9 del D.lgs. 150/2009 è stato realizzato un **questionario** per la rilevazione del **grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi**. Tale questionario (**vedi ALLEGATO**

Questionario Customer Satisfaction) verrà periodicamente sottoposto ad un campione casuale semplice. In considerazione delle diverse tipologie di interazioni che i vari settori hanno con l'utenza, al fine di stabilire **modalità e tempi** per la somministrazione, consoni agli specifici settori, sarà fissato un incontro tra il Dirigente e l'OVC. Tale incontro avrà luogo dopo la consegna della "Scheda Obiettivi" da parte del Dirigente. In maniera tale da ottimizzare l'incontro per poter eventualmente effettuare anche il contraddittorio. Ovviamente ciò vale solo per la prima applicazione. Per gli anni successivi, salvo nuove comunicazioni, si riterrà valido quanto stabilito in precedenza. Si precisa che il Questionario contiene anche **indagini di carattere generale** (Scheda 1) che potrebbero essere utilizzate dall'Ente al fine di migliorare i servizi che non dipendono direttamente dal settore ma dall'organizzazione (orari di apertura, sala di attesa, ecc.). La valutazione di tali informazioni, non andrà ad impattare sul punteggio del Dirigente.

Calcolo del Punteggio

L'OVC, al fine di stabilire il punteggio da assegnare per il SMVP, valuterà unicamente le Schede 2, 3, 4, 5 (contenute nel questionario) considerando i seguenti valori:

😊= molto soddisfatto (Vale 4); 😊= soddisfatto (Vale 3); 😐= indifferente (Vale 2);

😞= poco soddisfatto (Vale 1); 😞👎= per nulla soddisfatto (Vale 0)

Di seguito la tabella di conversione dei giudizi in punti per il SMVP.

Media Punteggi Questionari	Punteggio Assegnato per la Valutazione
0	0
Da 1a 10	3
Da 11 a 20	5
Da 21 a 30	7
Da 30 a 40	10

Figura 1: Scheda Attribuzione Punti Customer Satisfaction

SCHEDE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Di seguito si riportano le schede di valutazione differenziate tra quella destinata al personale dei profili professionali da A-B-C-D (senza posizione organizzativa), quella destinata alle posizioni organizzative ed in ultimo quella riguardante la figura del Segretario Generale.

COMUNE DI ANGRI
SCHEDA VALUTAZIONE PERSONALE
RESPONSABILE P.O.
ANNO _____

COGNOME:	NOME:
Area/Settore:	Servizio:
Categoria:	Posizione economica:
Profilo professionale:	

Elementi di valutazione			Punti assegnati	
Performance individuale			Max 50punti	
			Attesi	Assegnati
Raggiungimento degli obiettivi individuali generali e individuali assegnati -				
OBIETTIVO 1	PESO	PUNTI		
OBIETTIVO 2	PESO	PUNTI		
OBIETTIVO 3	PESO	PUNTI		
OBIETTIVO 4	PESO	PUNTI		
PUNTEGGIO TOTALE OBIETTIVI				
Competenze professionali, manageriali e comportamenti organizzativi			Max 30 punti	
<i>Interazione con gli organi di indirizzo politico</i> - Capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative dell'organo politico di riferimento e di conformarsi efficacemente e in tempi ragionevoli alle direttive e alle disposizioni emanate dagli organi di indirizzo			0 a 5	
<i>Tensione al risultato ed attenzione alla qualità</i> - Capacità di misurarsi sui risultati impegnativi e sfidanti e di portare a compimento quanto assegnato, garantendo la migliore qualità delle attività svolte			0 a 5	
<i>Gestione economica, organizzativa e del personale</i> - Capacità di usare le risorse finanziarie ed umane disponibili con criteri di economicità ottimizzando il rapporto tempo/costi/qualità e stimolando lo sviluppo professionale del personale			0 a 5	
<i>Orientamento all'innovazione</i> - Capacità propositiva e di orientamento all'innovazione finalizzata alle politiche dell'Amministrazione			0 a 3	
<i>Autonomia e flessibilità</i> - Capacità di agire per ottimizzare attività e risorse, individuando le soluzioni migliori e di adattarsi alle esigenze mutevoli			0 a 3	
<i>Collaborazione</i> - Capacità di stabilire un clima di collaborazione attivo, in particolare con gli organi di governo, con i dirigenti, con i colleghi e con il personale			0 a 4	
<i>Differenziazione</i> - Capacità di valutazione differenziata dei propri collaboratori tenuto conto delle diverse performance degli stessi. -			0 a 5	
PUNTEGGIO TOTALE				
Performance organizzativa			Max 20 punti	
Performance organizzativa e individuale da parte degli utenti (customersatisfaction)			0 a 10	
Raggiungimento degli obiettivi politici e programmatici dell'Amministrazione nel suo complesso (Linee di mandato-DUP -PEG/PDO)			0 a 10	
TOTALE Max 100 punti				

IL ORGANISMO DI VALUTAZIONE E CONTROLLO	P.P.V. IL DIPENDENTE
--	-----------------------------

DI VALUTAZIONE	

Il sottoscritto autorizza l'accesso ai dati della presente scheda ai rappresentanti della r.s.u. e delle organizzazioni e confederazioni sindacali.

Il dipendente x autorizzazione

TABELLA RIASSUNTIVA

Performance organizzativa	
Performance individuale	
Competenze professionali, manageriali comportamenti organizzativi	
TOTALE	

APPLICAZIONE FATTORI DI INCREMENTO E DI RIDUZIONE

FATTORI DI INCREMENTO	Range di punteggio per ciascun fattore	Punteggio assegnato
a. Eventuali ulteriori attività, di particolare rilevanza, prestate nell'anno che non siano state oggetto di programmazione	Da 0 a 2 punti	
b. Effettuazione di attività complesse per effetto di imprevisti o per nuovi adempimenti	Da 0 a 3 punti	
c. Attività svolta in sostituzione di altri colleghi temporaneamente impossibilitati	Da 0 a 5 punti	
TOTALE		

FATTORI DI RIDUZIONE	Ricorrenza (si/no)	Riduzione da applicare
Mancato rispetto dei tempi procedurali causando, avendone responsabilità, almeno uno dei seguenti casi: a) Risarcimento del danno b) Indennizzo c) Commissario ad acta d) Mancata o tardiva emanazione del provvedimento (art.2, comma 9, legge 241/1990) e) Nei casi di ritardo o mancata risposta in materia di accesso civico (artt. 5 e 5 bis D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97)		
Mancata attuazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione e/o trasparenza amministrativa, non riconducibili ai fattori presupposti		
Mancato rispetto delle direttive impartite dall'amministrazione (articolo 21, comma 5, decreto legislativo 165/2001)		
Inefficienze o incompetenze che abbiano comportato gravi danni al normale funzionamento dell'ente (articolo 55 sexies) accertate nel contesto della valutazione.		
Rilievi significativi verificati in occasione dell'attività di controllo sulla regolarità degli atti		
Mancato o inadeguato esercizio dell'azione disciplinare , laddove si renda necessario (articolo 55 sexies, comma 3)		
Inadeguatezza della valutazione dei propri collaboratori, a causa della mancata integrazione o indifferenziazione immotivata dei giudizi espressi		
Indisponibilità alla cooperazione e alla integrazione organizzativa		
Avere determinato colpevolmente debiti fuori bilancio		
Rilievi da parte dei cittadini riguardanti l'inefficienza o il mancato funzionamento del servizio		

		TOTALE		
Riduzione da applicare				
Fino a 2: 5 punti				
Da 3 a 5: 10 punti				
Oltre 6: da 11 a 100 punti				
VALUTAZIONE COMPLESSIVA				
Punteggio risultante dall'applicazione dei fattori di valutazione				
Fattori di incremento		+		
Fattori di riduzione		-		
PUNTEGGIO FINALE CONSEGUITO				

Data della valutazione

CALCOLO DELLA RETRIBUZIONE DI RISULTATO PREVISTA IN BILANCIO PER LE P.O. – MAX 15%

Al termine del processo valutativo, a ciascun Responsabile di P.O. viene attribuito un punteggio espresso in centesimi.

L'ammontare da destinare alle retribuzioni di risultato equivale alla spesa complessiva prevista in bilancio per la retribuzione di risultato che, come da contratto, non può essere inferiore al 15% delle risorse complessivamente finalizzate al finanziamento delle retribuzioni di posizione e di risultato.

La ripartizione di tali somme tra i responsabili avviene mediante l'utilizzo del seguente sistema di calcolo:

Punteggio fino a 50 punti: nessun compenso

Punteggio da 51 a 53 punti: erogazione del 5% della retribuzione di posizione

Punteggio da 54 a 60 punti: erogazione del 11% della retribuzione di posizione

Punteggio da 61 a 65 punti: erogazione del 12% della retribuzione di posizione

Punteggio da 66 a 70 punti: erogazione del 14% della retribuzione di posizione

Punteggio da 76 a 80 punti: erogazione del 15% della retribuzione di posizione

Oltre 90 punti: erogazione del 15% della retribuzione di posizione

COMUNE DI ANGRI
 SCHEDA VALUTAZIONE PERSONALE
 NON APICALE
 CATEGORIE A-B-C-D

COGNOME:	NOME:
Area/Settore:	Servizio:
Categoria:	Posizione economica:
Profilo professionale:	

Elementi di valutazione			Punti assegnati	
Performance individuale			Max 50 punti	
			<u>Attesi</u>	Assegnati
Raggiungimento degli obiettivi individuali assegnati – Piani di lavoro				
Descrizione obiettivi	Peso	Indicatori di valutazione		
PUNTEGGIO TOTALE OBIETTIVI				
Competenze professionali e comportamenti organizzativi			Max 30 punti	
*Effettiva presenza in servizio			0 a 5	
*Grado di responsabilità specializzazione e adeguatezza della prestazione			0 a 5	
*Grado di partecipazione e contributo al risultato			0 a 5	
*Comportamento organizzativo			0 a 5	
Formazione – competenze acquisite a seguito di processi formativi			0 a 5	
Attenzione all'utenza - Capacità di assumere come prioritarie le esigenze dell'utenza			0 a 5	
PUNTEGGIO TOTALE				
Performance organizzativa			Max 20 punti	
Valutazione della performance organizzativa da parte del responsabile di P.O. di riferimento			0 a 10	
Valutazione da parte dei destinatari dei servizi erogati, cioè gli utenti/stakeholders (customersatisfaction)			0 a 10	
TOTALE				
TOTALE Max 100 punti				

Il Dirigente e/o Responsabile P.O.	Per presa visione - Il dipendente

Il sottoscritto autorizza l'accesso ai dati della presente scheda ai rappresentanti della r.s.u. e delle organizzazioni e confederazioni sindacali.

Il dipendente x autorizzazione

1. **Effettiva presenza in servizio** con un punteggio da 0 a 5, secondo i seguenti criteri:

a. Giorni di presenza inferiori a 30: punti 0	
b. Giorni di presenza da 31 a 70, punti 1	
c. Giorni di presenza da 71 a 100, punti 2	
d. Giorni di presenza da 101 a 120, punti 3	
e. Giorni di presenza da 121 a 140, punti 4	
f. Giorni di presenza in numero superiore a 141, punti 5	

2. **Grado di responsabilità, specializzazione e adeguatezza della prestazione**, con punteggio da 0 a 5, secondo i seguenti criteri:

a. Il dipendente non ha esercitato con costante diligenza le attività richieste: punti 0	
b. Il dipendente ha esercitato le attività richieste corrispondendo, in parte, alle indicazioni fornite: punti 1	
c. Il dipendente ha esercitato le attività richieste nel rispetto delle indicazioni fornite: punti 2	
d. Il dipendente, nell'esercizio delle attività richieste, ha manifestato disponibilità all'assunzione di decisioni o responsabilità: punti 3	
e. Il dipendente, nell'esercizio delle attività richieste, ha manifestato particolare disponibilità nell'assunzione di decisioni o responsabilità: punti 4	
f. Il dipendente ha esercitato in modo costante e funzionale ruoli di responsabilità e coordinamento: punti 5	

3. **grado di partecipazione e contributo al risultato**, con un punteggio da 0 a 5, secondo i seguenti criteri:

a. Il dipendente non ha assicurato una partecipazione costante rilevabile ai fini della valutazione. Punti 0	
b. Il dipendente ha contribuito occasionalmente al conseguimento degli obiettivi: punti 1	
c. Il dipendente ha contribuito al conseguimento degli obiettivi in modo saltuario e non continuativo: punti 2	
d. Il dipendente ha contribuito al conseguimento degli obiettivi nel rispetto delle indicazioni fornite: punti 3	
e. Il dipendente ha contribuito al conseguimento degli obiettivi in modo particolarmente apprezzabile: punti 4	
f. Il dipendente ha contribuito al conseguimento degli obiettivi in modo eccellente: punti 5	

4. **comportamento organizzativo**, con un punteggio da 0 a 5, secondo i seguenti criteri:

a. Nel corso dell'anno il dipendente ha manifestato indisponibilità alla esecuzione delle mansioni attribuite o è stato destinatario di gravi misure sanzionatorie: punti 0	
b. Il dipendente si è dimostrato non sempre disponibile a instaurare un clima di lavoro sereno e funzionale: punti 1	
c. Il dipendente pur se disponibile, ha dimostrato inadeguatezza nelle prestazioni o nella instaurazione di un clima di lavoro sereno e funzionale: punti 2	
d. Il dipendente ha dimostrato adeguatezza nelle prestazioni e nella instaurazione di	

un clima di lavoro sereno e funzionale: punti 3	
e. Il dipendente ha dimostrato costanza e adeguatezza nelle prestazioni e nella instaurazione di un clima di lavoro sereno e funzionale: punti 4	
f. Il dipendente ha dimostrato eccellente adeguatezza nelle prestazioni o nella instaurazione di un clima di lavoro sereno e funzionale: punti 5	

**EROGAZIONE DELLA PRODUTTIVITA'
PERSONALE NON APICALE
CATEGORIE A-B-C-D**

- Punteggio fino a 50 punti: nessun compenso
- Punteggio da 51 a 55 punti: erogazione del 50% della valutazione
- Punteggio da 55 a 60 punti: erogazione del 55% della valutazione
- Punteggio da 61 a 65 punti: erogazione del 60% della valutazione
- Punteggio da 66 a 70 punti: erogazione del 65% della valutazione
- Punteggio da 71 a 75 punti: erogazione del 70% della valutazione
- Punteggio da 76 a 80punti: erogazione del 75% della valutazione
- Punteggio da 81 a 85 punti: erogazione del 80% della valutazione
- Punteggio da 86 a 90 punti: erogazione del 85% della valutazione
- Punteggio da 91 a 95 punti: erogazione del 90 % della valutazione
- Punteggio da 96 a 100 punti: erogazione del 100% della valutazione

COMUNE DI ANGRI
SCHEDA VALUTAZIONE PERSONALE
SEGRETARIO GENERALE

ANNO _____

COGNOME:	NOME:
-----------------	--------------

Elementi di valutazione			Punti assegnati	
Performance individuale			Max 40 punti	
Raggiungimento degli obiettivi individuali generali e individuali assegnati -			<u>Attesi</u>	<u>Assegnati</u>
OBIETTIVO 1	PESO PONDERALE	PUNTI		
OBIETTIVO 2	PESO PONDERALE	PUNTI		
OBIETTIVO 3	PESO PONDERALE	PUNTI		
OBIETTIVO 4	PESO PONDERALE	PUNTI		
PUNTEGGIO TOTALE OBIETTIVI				
Competenze professionali			Max 30 punti	
<i>Funzioni di collaborazione - Partecipazione attiva con funzioni non solo consultive ma anche propositive. Pianificazione e programmazione dell'attività in attuazione degli indirizzi e degli obiettivi politici</i>			0 a 6	
<i>Funzioni di assistenza giuridico amministrativa - Svolgimento di consulenza giuridico amministrativa nei confronti degli organi dell'ente. Impegno all'aggiornamento ed all'approfondimento delle proprie conoscenze tecnico professionali. Correttezza degli atti amministrativi e conseguente assenza di contenzioso. Tempestività nell'adeguamento ed applicazione delle nuove disposizioni normative agli atti e provvedimenti comunali. Rispetto delle scadenze assegnate</i>			0 a 5	
<i>Funzioni di partecipazione con funzioni consultive referenti e di assistenza alle riunioni del consiglio comunale e della giunta - Capacità nel riferire agli organi collegiali sugli affari di loro competenza. Miglioramento della cura della redazione dei verbali delle riunioni del consiglio e della giunta.</i>			0 a 4	
<i>Funzioni di coordinamento e sovrintendenza dei responsabili dei servizi - Elaborazione di idee e programmi idonei alla soluzione dei problemi ed al raggiungimento degli obiettivi. Rapporto con i cittadini, collaboratori interni e organi istituzionali. Propensione a motivare e valorizzare le professionalità presenti nel settore. Propensione ad assumere decisioni autonome e responsabilità. Collaborazione e propensione al coordinamento</i>			0 a 8	
<i>Funzioni di rogito - Assicura la stipula degli atti entro 5 giorni dall'acquisizione della documentazione necessaria</i>			0 a 3	
<i>Perseguimento degli obiettivi specifici assegnati - Conduzione e conclusione di trattative ed attività negoziali</i>			0 a 4	
PUNTEGGIO TOTALE				
Performance organizzativa			Max 30 punti	
<i>Grado di attuazione della normativa in materia di controllo interno, trasparenza amministrativa e piano anticorruzione</i>			0 a 20	

<i>Grado di valutazione da parte degli utenti</i>		<i>0 a 10</i>
TOTALE	Max 100 punti	

IL ORGANISMO DI VALUTAZIONE E CONTROLLO	P.P.V. IL SEGRETARIO COMUNALE

Il sottoscritto autorizza l'accesso ai dati della presente scheda ai rappresentanti della r.s.u. e delle organizzazioni e confederazioni sindacali.

Il dipendente x autorizzazione

TABELLA RIASSUNTIVA

LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	
LA PERFORMANCE INDIVIDUALE	
LE COMPETENZE PROFESSIONALI	
TOTALE	

EROGAZIONE DELLA INDENNITA' DI RISULTATO PER IL SEGRETARIO

- Punteggio fino a 50 punti: nessun compenso
- Punteggio da 51 a 55 punti: erogazione dello 1% del trattamento economico annuo
- Punteggio da 56 a 60 punti: erogazione del 2% del trattamento economico annuo
- Punteggio da 61 a 63 punti: erogazione del 3% del trattamento economico annuo
- Punteggio da 64 a 67 punti: erogazione del 4% del trattamento economico annuo
- Punteggio da 68 a 70 punti: erogazione del 5% del trattamento economico annuo
- Punteggio da 71 a 75 punti: erogazione del 6% del trattamento economico annuo
- Punteggio da 76 a 80 punti: erogazione del 7% del trattamento economico annuo
- Punteggio da 81 a 85 punti: erogazione del 8% del trattamento economico annuo
- Punteggio da 86 a 90 punti: erogazione del 9% del trattamento economico annuo
- Oltre 90 punti: erogazione del 10% del trattamento economico annuo

Questionario Customer Satisfaction

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - ANNO _____

Gentile Signore/ra al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione del Cittadino. Le saremmo pertanto grati se volesse dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente al fine di migliorare questo Servizio.

Grazie per la collaborazione !!

Responsabile Settore _____

Nome Cognome _____

1. Quante volte nell'ultimo anno ha usufruito di questo Servizio?

- ☐ Meno di 5 volte
- ☐ Tra 5 e 10 volte
- ☐ Più di 10 volte

2. A quale sportello si è rivolto oggi?

Di seguito sono riportate una serie di affermazioni per le quali Le chiediamo di esprimere una valutazione in termini di soddisfazione. Dovrà pertanto scegliere la sua valutazione mettendo una X sui seguenti simboli:

☺ = molto soddisfatto

😊 = soddisfatto

☹ = indifferente

☹ = poco soddisfatto

☹☹ = per nulla soddisfatto

Scheda 1

La facilità di raggiungere gli uffici

??

?

?

?

??

	La facilità di individuare con semplicità lo sportello a cui mi devo rivolgere					
	La comodità della sala d'attesa					
	La durata degli orari di apertura degli sportelli					
	La riservatezza del contatto con il personale allo sportello					

Scheda 2

Modalità di svolgimento del servizio	La semplicità dell'iter della pratica o della richiesta del documento	??	?	?	?	??
	Il tempo di conclusione della pratica o di rilascio del documento					
	La disponibilità delle informazioni per presentare un reclamo					

Scheda 3

Modulistica	La facilità di accesso ai documenti da compilare presso l'ufficio	??	?	?	?	??
	La facilità di compilazione dei documenti necessari					

Scheda 4

Preparazione del personale	La capacità del personale di trovare soluzioni ai problemi presentati	??	?	?	?	??
	La preparazione tecnica dimostrata dal personale					
	La chiarezza di esposizione del personale					

Scheda 5

Capacità relazionali personale	La cortesia del personale	??	?	?	?	??
	La disponibilità del personale					

4. Considerando tutti gli aspetti del servizio ricevuto qual è la sua valutazione complessiva?

☐ molto soddisfatto

☐ soddisfatto

☐ né soddisfatto né insoddisfatto

☐ insoddisfatto

☐ molto insoddisfatto

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

5 Le chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandole che il questionario è anonimo.

Sesso : _____

Cittadinanza: _____

☐ M ; ☐ F

☐ Italiana,

☐ Comunitaria,

☐ Extracomunitaria

Età :

☐ 18 – 30 ☐ 31 – 45 ☐ 46 – 60 ☐ oltre

Titolo di studio:

☐ Nessuno, ☐ Licenza elementare, ☐ Licenza Media, ☐ Diploma, ☐ Laurea

Professione : _____

Questionario N. _____ Ufficio _____ Data compilazione: _____

Del che il presente verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE

F.to Cosimo Ferraioli

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Pasquale Marrazzo

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio

ATTESTA

Che la presente deliberazione:

- ☐ è stata affissa all'albo pretorio comunale il giorno 20 LUG 2020 per rimanervi per 15 (quindici) giorni consecutivi (art. 124, comma 1, D. Lgs. n. 267/2000);
- ☐ ne è stata comunicata l'adozione, con elenco n. 28 in data 20 LUG 2020, ai capigruppo consiliari (art. 125, D. Lgs. 267/2000);

20 LUG 2020

Dalla Residenza Municipale, li

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Pasquale Marrazzo

È copia conforme all'originale.

Dalla Residenza Comunale, li 20 LUG 2020.



IL SEGRETARIO GENERALE

Il sottoscritto, su conforme relazione dell'impiegato addetto all'ufficio di segreteria,

ATTESTA

Che la presente deliberazione:

- ☐ è divenuta esecutiva il giorno :
- ☐ perché dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, D. Lgs. 267/2000);
- ☐ decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3, D. Lgs. n. 267/2000);
- ☐ È stata affissa all'albo pretorio comunale, come prescritto dall'art. 124, comma 1, D. Lgs. 267/2000, per quindici giorni consecutivi dal al

Dalla Residenza Municipale, li

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il presente provvedimento viene assegnato al Responsabile UOC SERVIZI SOCIALI, SCOLASTICI E PERSONALE, SPORT, CULTURA E SPETTACOLO per le procedure ai sensi dell'art. 107, D. Lgs. 267/2000.

Addi

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Pasquale Marrazzo