

all. 2)



Sistema di misurazione e valutazione della performance

anno 2019

INDICE

| | |
|---|----|
| PREMESSA..... | 1 |
| 1. CONTESTO ORGANIZZATIVO DELLA CCIAA..... | 2 |
| 1.1 Natura dell'Ente..... | 2 |
| 1.2 Funzioni, attività, servizi svolti..... | 2 |
| 1.3 Organizzazione dell'Ente..... | 3 |
| 2. IL SISTEMA..... | 6 |
| 3. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA..... | 8 |
| 3.1 Metodologia e modello di misurazione e valutazione adottati..... | 8 |
| 3.2 Criteri di definizione di obiettivi, indicatori e target..... | 9 |
| 3.3 Monitoraggio intermedio e misurazione finale della performance organizzativa..... | 10 |
| 3.4 Valutazione della performance organizzativa..... | 11 |
| 3.5 Fasi, attori e tempi del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa..... | 11 |
| 4. LA PERFORMANCE INDIVIDUALE..... | 12 |
| 4.1 Requisiti e principi..... | 13 |
| 4.2 Criteri e fattori di valutazione del personale..... | 14 |
| 4.2.1 Personale con qualifica dirigenziale..... | 14 |
| 4.2.2 Personale incaricato di Posizione organizzativa..... | 14 |
| 4.2.3 Personale non dirigente..... | 15 |
| 4.3 Modalità di valutazione della performance individuale..... | 15 |
| 4.4 Procedure di conciliazione..... | 17 |
| 5. IL PROCESSO DI DEFINIZIONE/AGGIORNAMENTO E REALIZZAZIONE DEL SISTEMA..... | 18 |
| 6. SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO..... | 18 |
| 7. MODALITÀ DI RACCORDO/INTEGRAZIONE CON SISTEMI DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO ESISTENTI | 23 |
| APPENDICE..... | 19 |

PREMESSA

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance è il complesso di regole, procedure, attori e strumenti, con le relative relazioni di reciprocità e integrazioni, grazie al quale l'ente sovrintende all'attività di valutazione e misurazione sia organizzativa che individuale.

1. CONTESTO ORGANIZZATIVO DELLA CCIAA

1.1 Natura dell'Ente

La Camera di commercio di Cuneo, in virtù della legge 580/1993 e successive modifiche, è un ente pubblico dotato di autonomia funzionale che svolge, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo.

1.2 Funzioni, attività, servizi svolti

La riforma introdotta dal D.Lgs. 219/2016 ha modificato la Legge 580/1993 e, all'art. 2, ha modificato e precisato le competenze delle CCIAA. A seguito del citato decreto, le funzioni svolte dagli enti camerali sono riconducibili ai seguenti temi.



1.3 Organizzazione dell'Ente

GLI ORGANI. Ai sensi della L. 580/1993, sono organi della Camera di commercio di Cuneo:

- il Consiglio, organo di indirizzo generale cui spetta la programmazione e l'approvazione dei bilanci e nel quale siedono i rappresentanti di tutti i settori di rilevante interesse per l'economia provinciale (designati dalle associazioni di categoria più rappresentative nel territorio) accanto a un rappresentante delle Associazioni a tutela degli interessi dei consumatori e ad uno delle Organizzazioni sindacali dei lavoratori;
- la Giunta, organo esecutivo dell'ente, composta dal Presidente e dai membri eletti dal Consiglio camerale;
- il Presidente, che ha la rappresentanza legale, politica e istituzionale della Camera, del Consiglio e della Giunta;
- il Collegio dei Revisori dei conti, organo preposto a collaborare con la Giunta e il Consiglio nell'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo. In particolare, vigila sulla regolarità contabile e finanziaria, relaziona sulla corrispondenza del conto consuntivo alle risultanze della gestione e certifica i risultati economici, patrimoniali e finanziari conseguiti.

L'ente si avvale, inoltre, dell'Organismo indipendente di valutazione della performance (OIV), che coadiuva la Giunta nell'attività di valutazione e controllo strategico, nonché nell'attuazione e monitoraggio del presente Sistema di misurazione e valutazione della performance.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA. Si articola in *tre* aree funzionali:

- 1 - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI;
- 2 - SOSTEGNO DEL MERCATO;
- 3 - SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE.

Le Aree sono a loro volta suddivise in Servizi e Uffici.

All'Area 1 compete la gestione dei servizi economico finanziari e del personale e la segreteria affari generali e presidenza

L'Area 2 gestisce il servizio competitività e sviluppo delle imprese e il servizio ispettivo .

L'Area 3 cura il servizio "rete imprese" e il servizio "spazio imprese" .

ARTICOLAZIONE DELL'ORDINAMENTO DEGLI UFFICI CAMERALI

SEGRETARIO GENERALE

AREA SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI

- Affari generali, Segreteria Direzione e Segreteria Presidenza, Protocollo
- servizi ausiliari

Servizio economico finanziario

- Ufficio ragioneria e controllo di gestione
- Ufficio provveditorato

Servizio gestione del personale

- Trattamento giuridico, economico e previdenziale Programmazione e segreteria OIV

AREA SOSTEGNO DEL MERCATO

Servizio competitività e sviluppo delle imprese

- Ufficio promozione
- Ufficio crediti agevolati
- URP, biblioteca, gestione informatica interna
- Ufficio studi e statistica
- Ufficio tutela del mercato

Servizio ispettivo

- Ufficio metrico
- Ufficio sanzioni e vigilanza

AREA SEMPLIFICAZIONE E INFORMAZIONE ALLE IMPRESE

Servizio rete imprese

- Ufficio registro imprese
- Ufficio commercio
- Ufficio artigianato
- Ufficio diritto annuale, protesti e verifiche amm.

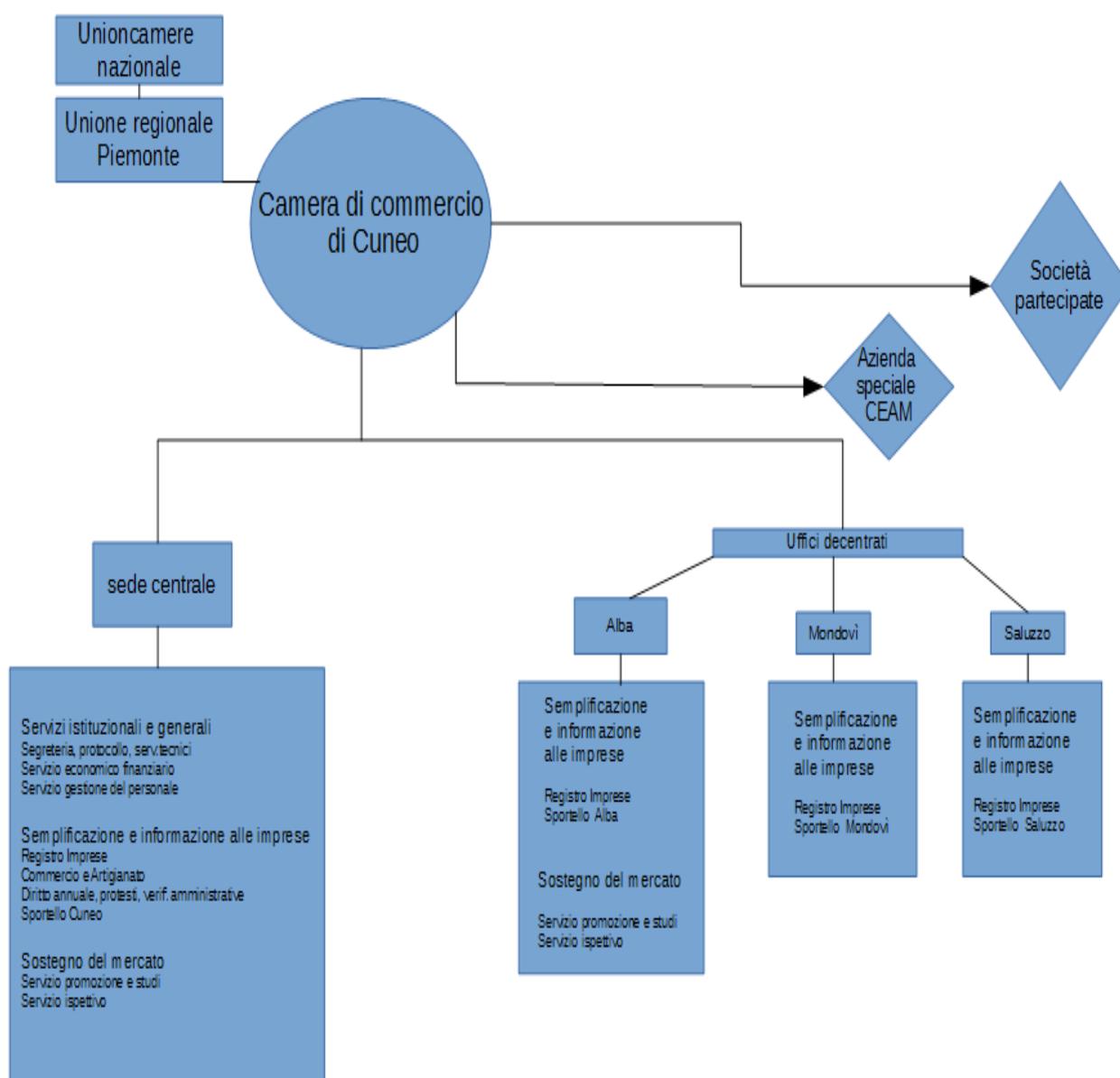
Servizio spazio imprese

- Uffici sportello
Cuneo
Mondovì
Saluzzo
- Uffici sportello e sede decentrata di Alba

IL SISTEMA ALLARGATO. La Camera di commercio di Cuneo, nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali a beneficio delle imprese e dell'economia locale si avvale anche di organismi e strutture di propria derivazione, il cosiddetto "sistema allargato" .

In particolare, la Camera di commercio di Cuneo opera attraverso una Azienda speciale al fine di sostenere l'economia locale nel campo dell'internazionalizzazione.

ANALISI SITUAZIONE ATTUALE modello organizzativo e sistema allargato



2. IL SISTEMA

Varie sono le dimensioni che si combinano nella definizione del Sistema di misurazione e valutazione della performance della Camera di Commercio di Cuneo .

Si tratta, in pratica, di una serie di regole che l'ente si è dato per gestire:

- le modalità di costruzione di obiettivi e relativi indicatori, ai diversi livelli (strategico, operativo, individuale);
- la produzione di reportistica avente rilevanza interna;
- la messa a punto della strumentazione operativa (sistema informativo, modelli di report, schede, ecc.);
- l'elaborazione di output (documenti) aventi rilevanza esterna all'ente;
- il presidio delle diverse fasi, con relative tempistiche e responsabilità in capo ai vari soggetti coinvolti.

Riguardo a questi ultimi, possono essere idealmente classificati in tre categorie omogenee:

- la **tecnostuttura**, intesa come l'insieme dei soggetti deputati alla gestione amministrativa degli uffici, che, ai diversi livelli, sono chiamati ad alimentare il processo e sono responsabilizzati per ciò che attiene al raggiungimento di determinati risultati nella Camera di commercio;
- le **strutture di supporto**, ossia quei soggetti interni o esterni che affiancano la tecnostuttura nelle varie fasi del processo, fornendo assistenza ovvero sorvegliando tempi e modalità;
- gli **organi di indirizzo politico**, i quali hanno interesse, da un lato, che la programmazione camerale recepisca i loro input e, dall'altro, che l'operatività restituisca risultati coerenti.

Nel quadro delle linee approvate dal Consiglio e statuite nella programmazione pluriennale di mandato dell'ente, la tecnostuttura camerale procede a implementare il processo programmatico. In particolare, il Segretario generale, sentiti i dirigenti e i titolari di posizione organizzativa (P.O.), s'incarica di proporre alla Giunta gli obiettivi strategici destinati a realizzare le priorità politiche, indicando i conseguenti obiettivi operativi nonché, ove ricorra il caso, i programmi d'azione a questi correlati, previa verifica delle risorse umane, finanziarie, materiali e tecnologiche effettivamente disponibili.

Con Dirigenti e titolari di P.O. si procede poi alla verifica della significatività degli obiettivi proposti e all'individuazione di eventuali obiettivi trasversali, ossia di quelli che presentano implicazioni sulle attività svolte da altri. Da questa disamina si evincono gli obiettivi strategici, articolati su un orizzonte triennale, e i correlati obiettivi operativi.

Una volta definiti obiettivi, indicatori e target – ossia completata la fase di pianificazione – la tecnostuttura entra ovviamente in gioco anche nella fase successiva: i singoli uffici per quanto riguarda la rilevazione delle misure elementari che vanno ad alimentare gli indicatori; i «responsabili» (dirigenti o P.O.) per quanto riguarda l'asseverazione dei dati (validazione).

Dirigenti e P.O. sono parte attiva, poi, anche nella successiva fase di valutazione della performance organizzativa, allorché Segretario generale, Dirigenti e P.O. esaminano (in corso d'anno e al termine di esso), insieme alle strutture di supporto, il livello di performance espressa dagli indicatori e il conseguente grado di raggiungimento degli obiettivi a livello di ente, di area organizzativa o di carattere trasversale.

Per quanto riguarda la definizione degli obiettivi individuali, il Segretario generale, con l'ausilio dell'OIV, attribuisce gli obiettivi ai Dirigenti e questi ultimi, a loro volta, li assegnano ai titolari di Posizioni organizzative.

Gli obiettivi individuali per i Dipendenti sono individuati dai rispettivi Dirigenti con il supporto delle Posizioni organizzative.

Tra le strutture di supporto, gli uffici che presidiano il Controllo di gestione (servizio di gestione del personale e servizio economico finanziario e i controller in essi incardinati) hanno il compito di far procedere concretamente la “macchina” dedicata al processo. Oltre a compiti di natura squisitamente metodologica (tra i quali l’aggiornamento del SMVP), si occupano di sollecitare l’avvio e la puntuale realizzazione dei momenti di pianificazione, provvedendo contestualmente alla messa a punto degli strumenti necessari (sistema informativo, schede, ecc.). In seguito, provvedono a verificare la correttezza dei dati forniti dagli uffici e degli indicatori da questi alimentati. I controller si confrontano, in sede di valutazione intermedia e finale, coi vari responsabili delle performance espresse da obiettivi e indicatori. Infine, sono incaricati dell’attività pratica di redazione e aggiornamento dei documenti previsti dalle norme che hanno rilevanza in termini di trasparenza da garantire all’esterno (su tutti, Piano, monitoraggio periodico e Relazione). In pratica, i Controller hanno un ruolo operativo essenziale e s’interfacciano con tutti gli attori a vario titolo interessati e coinvolti nel Ciclo della performance.

Nell’ambito delle strutture di supporto, l’OIV svolge una funzione di *external auditor* per quanto riguarda la gestione e l’evoluzione del Ciclo della performance. Avvalendosi di una struttura interna dedicata (servizio di gestione del personale), gli OIV operano soprattutto sul piano della supervisione metodologica; tra i principali compiti degli OIV, infatti, rientra il monitoraggio sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni dell’ente e la verifica della correttezza dei processi di misurazione e valutazione messi in atto (con particolare riferimento alla differenziazione dei giudizi e all’utilizzo dei premi).

L’OIV è coinvolto con la Giunta nell’assegnazione degli obiettivi individuali al Segretario Generale e supporta quest’ultimo nell’individuare gli obiettivi dei Dirigenti. Entra altresì in campo nel supportare la successiva valutazione dell’uno e degli altri esprimendo il giudizio sugli obiettivi in sede di validazione della relazione della performance.

Infine, gli organi di indirizzo politico sono i soggetti che forniscono l’innescio all’intero processo e, quindi, delineano il quadro strategico entro il quale esso deve dipanarsi. Il Consiglio approva, infatti, il Programma pluriennale e la Relazione previsionale e programmatica, mentre alla Giunta è demandata l’approvazione dei documenti specificamente previsti dalla normativa in materia di Ciclo della performance (Piano, Monitoraggio periodico e Relazione); contestualmente, la Giunta viene chiamata in causa in sede di valutazione (in itinere o conclusiva) della performance organizzativa dell’ente affinché possa apprezzarne il grado di coerenza rispetto agli input e ai desiderata iniziali.

3. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La misurazione e valutazione della performance organizzativa è un processo che culmina nella determinazione di un giudizio sintetico sui risultati prodotti dall'ente in relazione agli obiettivi stabiliti in fase di pianificazione strategica e programmazione operativa.

La misurazione e valutazione della performance organizzativa si colloca nell'ambito del Ciclo di Gestione della performance come fase intermedia tra quella di pianificazione/programmazione e quella successiva di rendicontazione.

La performance organizzativa della Camera di commercio di Cuneo è articolata su più livelli:

- la performance complessiva dell'ente
- la performance di area o servizio
- la performance delle singole unità organizzative dell'ente

Nei livelli di misurazione della performance organizzativa si tiene conto di indicatori sintetici, frutto di ponderazione delle performance rilevate relativamente agli obiettivi afferenti all'ambito complessivo della struttura, ai diversi ambiti strategici e alle diverse unità organizzative.

In sede di successiva valutazione, oltre a considerare gli indicatori composti di cui sopra, l'Organismo Indipendente di Valutazione analizza e prende in considerazione anche ulteriori informazioni di carattere quantitativo e qualitativo, raccolte dai referenti delle unità organizzative coinvolte in questa fase del processo (Segretario generale, Dirigenti, PO) relative agli ambiti di cui all'art. 8 d.lgs. n. 150/2009 e riportate nella relazione sulla performance.

Vengono perciò messe a fuoco: le eventuali cause di gap tra performance programmata e performance rilevata; eventuali serie storiche e posizionamento comparativo (*benchmarking*); informazioni integrative di carattere economico-contabile; mutamenti e fattori esogeni intervenuti nel contesto esterno che hanno potuto influenzare gli eventi connessi alle performance rilevate.

La valutazione congiunta di tutti questi elementi considerati permette al valutatore (**Organismo Indipendente di Valutazione**) di formulare un giudizio motivato sull'andamento della CCIAA, esprimendolo nella certificazione di cui all'art. 14 comma 4 lett. c) del d.lgs. 150/ 2009 su una base predefinita in base alle seguenti opzioni valutative:

- disattesa
- inferiore alle aspettative
- in linea con le aspettative
- superiore alle aspettative

3.1 Metodologia e modello di misurazione e valutazione adottati

Nell'impostare il proprio Sistema di misurazione e valutazione della performance, la Camera di Commercio di Cuneo ha adottato un approccio metodologico fondato sull'applicazione e declinazione nel proprio contesto organizzativo delle linee guida di Unioncamere.

Si tratta di un sistema di pianificazione e monitoraggio che ha le seguenti caratteristiche:

- uniformità e confrontabilità con enti omogenei di sistema
- trasparenza e verificabilità dei risultati
- concretezza e rispondenza al contesto organizzativo

Esso si connota come adeguato a consentire una compiuta e organica gestione e rappresentazione della performance organizzativa dell'ente, in quanto analizza ognuno degli ambiti di valutazione calandolo nella realtà operativa.

3.2 Criteri di definizione di obiettivi, indicatori e target

Gli elementi fondamentali nell'ambito del Sistema di misurazione e valutazione della Camera di commercio di Cuneo sono gli obiettivi, gli indicatori, le relative misure e i target.

Al raggiungimento degli obiettivi, sia strategici che operativi, possono concorrere uno o più indicatori, a loro volta composti da una o più misure elementari.

OBIETTIVI: Sono i fattori critici di successo e i risultati da raggiungere per il conseguimento dei benefici attesi dalla CCIAA nei confronti dei propri stakeholder. Sono, in pratica, le priorità di sviluppo della Camera di commercio ovvero le criticità sulle quali essa intende focalizzare l'attenzione, al fine di attuare specifiche azioni per il miglioramento della propria performance.

Si distingue tra:

OBIETTIVI STRATEGICI, che fanno riferimento a un orizzonte temporale pluriennale e presentano un elevato grado di rilevanza rispetto agli assi prioritari d'intervento stabiliti dagli organi di indirizzo politico dell'ente.

OBIETTIVI OPERATIVI, che declinano l'orizzonte strategico nei singoli esercizi (breve periodo), rientrando negli strumenti di natura programmatica annuale delle attività delle amministrazioni per ciascuna unità operativa.

INDICATORI: Sono parametri, di carattere fondamentalmente quantitativo, che l'organizzazione sceglie per rilevare i progressi fatti nel perseguimento degli obiettivi.

Gli indicatori sono collegati agli obiettivi e vanno in relazione a questi ultimi.

Le dimensioni della performance descritta dagli indicatori sono le seguenti:

- *Struttura* : quantificano elementi della struttura dell'Ente
- *Economico patrimoniale* : quantificano e qualificano le risorse dell'amministrazione (umane, economico-finanziarie, strumentali, tangibili e intangibili): esse possono essere misurate in termini sia quantitativi (numero risorse umane, numero computer, ecc.), sia qualitativi (profili delle risorse umane, livello di aggiornamento delle infrastrutture informatiche, ecc.);
- *Efficienza*: capacità di erogare un servizio impiegando la minor quantità di risorse; in altre parole, dato un certo livello di risorse, un processo è efficiente quando consente di realizzare il massimo risultato possibile;
- *Efficacia*: capacità di raggiungere gli obiettivi organizzativi prefissati in termini di impatto sull'utenza
- *Volume* : capacità di raggiungere gli obiettivi quantitativi prefissati in termini di prodotti e servizi
- *Qualità*: livelli qualitativi effettivamente raggiunti e percepiti misurabili in base a specifici indicatori e secondo quanto riscontrato dagli utenti ed espressa mediante la rilevazione della soddisfazione (customer satisfaction)

MISURE: Componenti elementari (di carattere quali-quantitativo), le quali, combinate insieme, costituiscono generalmente un parametro più complesso (indicatore) in grado di fornire un'informazione sintetica circa uno specifico fenomeno (nel nostro caso, il raggiungimento dell'obiettivo).

TARGET: livelli attesi di performance che si desidera ottenere ai fini del raggiungimento di un obiettivo (tale raggiungimento viene misurato attraverso gli indicatori).

COLLEGAMENTO TRA OBIETTIVI STRATEGICI E OPERATIVI: Il raggiungimento degli obiettivi strategici viene misurato e valutato attraverso gli indicatori a esso afferenti. La realizzazione peraltro è frutto di azioni declinate negli obiettivi operativi.

Gli indicatori adottati per gli obiettivi strategici sono i medesimi del Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi (PIRA) che costituisce allegato del bilancio preventivo.

3.3 Monitoraggio intermedio e misurazione finale della performance organizzativa

La misurazione, passaggio preliminare e necessario rispetto alla successiva fase di valutazione, consiste nella rilevazione del livello di raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi previsti, attraverso l'utilizzo del sistema di indicatori definiti in fase di pianificazione.

La misurazione riguarda momenti e livelli diversi e prevede l'utilizzo di una specifica reportistica. La misurazione realizzata in periodi intermedi dell'esercizio è definita "monitoraggio".

La previsione di un monitoraggio intermedio è fondamentale per il Ciclo della performance della Camera di commercio.

Esso consente di verificare se e in che modo l'ente è orientato verso il conseguimento della performance attesa.

La Camera di commercio di Cuneo effettua il monitoraggio della performance organizzativa con cadenza semestrale al fine di controllare lo stato di avanzamento dei propri obiettivi.

Il controllo di gestione (supportato dai servizi di gestione del personale e dal servizio economico finanziario) cura il processo di monitoraggio semestrale della performance organizzativa.

La rilevazione dei dati per il calcolo degli indicatori è effettuata, nelle diverse unità organizzative, dai responsabili.

La validazione dei dati è, invece, competenza dei Dirigenti o delle Posizioni Organizzative, i quali possono facilitare la lettura degli indicatori con note di commento.

Il monitoraggio viene eseguito mediante compilazione di apposite Schede .

Il servizio di gestione del personale, sulla base dei dati validati dai Dirigenti e dalle Posizioni Organizzative, raccoglie le risultanze delle Schede di monitoraggio ed elabora report semestrali volti ad assicurare un'immediata e facile comprensione dello stato di avanzamento degli obiettivi finalizzato a costruire il documento per monitorare l'andamento degli obiettivi nell'ambito del controllo strategico della Camera nel suo complesso destinato alla Giunta e al Segretario Generale.

La misurazione a fine periodo si articola secondo la medesima tipologia di reportistica e, costituendo la consuntivazione della performance organizzativa, confluisce nella Relazione sulla Performance e l'alimenta.

La performance relativa agli obiettivi è determinata:

- per quelli strategici (di Ente e di Area) dalla conformità al target prefissato nella pianificazione e dalla realizzazione delle azioni degli obiettivi operativi coordinati dal dirigente ;

- per quelli operativi, dalla percentuale di realizzazione delle fasi delle attività programmate relative allo specifico obiettivo.

3.4 Valutazione della performance organizzativa

Con la valutazione, si provvede all'interpretazione delle risultanze emerse in sede di misurazione e si attribuisce loro un significato, esprimendo un giudizio sui risultati raggiunti attraverso il confronto tra i livelli di performance conseguiti e programmati.

Ciò permette , in fase intermedia, di attivare in modo tempestivo gli eventuali interventi correttivi che si rendessero necessari, attivando perciò un processo di feedback che garantisca il buon funzionamento del Ciclo della performance. Di detti interventi correttivi si dà evidenza in sede di valutazione strategica da parte della Giunta che apporta le variazioni al piano della performance in tal senso garantendone la tracciabilità e la trasparenza, posto che la deliberazione stessa viene pubblicata nella sezione della performance in "amministrazione trasparente" del sito istituzionale.

In fase finale , i report, costruiti nella precedente fase di misurazione, permettono di rilevare il grado di realizzazione degli obiettivi, per la valutazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione.

3.5 Fasi, attori e tempi del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa

La valutazione della performance organizzativa della Camera di commercio di Cuneo, previa analisi da parte della Giunta sulla base delle risultanze elaborate dagli uffici incaricati della gestione del Ciclo della performance (Servizio gestione del personale, servizio economico finanziario e controllo di gestione), si concretizza nel giudizio sulla performance complessiva dell'ente da parte dell'OIV (Certificazione della relazione della performance), tenendo conto di tutti gli ambiti di valutazione previsti dalle norme con la graduazione di cui al paragrafo 3.

4. LA PERFORMANCE INDIVIDUALE

La performance individuale è l'insieme dei risultati conseguiti dal dipendente camerale in relazione al contributo dato al conseguimento della missione istituzionale della Camera di commercio.

Essa viene indirizzata rispetto alle seguenti fattispecie:

- Dirigenti
- Posizioni organizzative (P.O.)
- Dipendenti

La valutazione della performance individuale si articola in due componenti fondamentali:

- risultati
- comportamenti e competenze

La valutazione dei **risultati** avviene su un insieme selezionato di obiettivi contenuti nel Piano della performance.

L'incidenza della componente "risultati" (e per converso di quella "Comportamenti e competenze") è differenziata tra le tipologie di personale oggetto di valutazione individuale, come di seguito specificato nella proporzione che risulta dalle schede allegate.

La valutazione dei **comportamenti e delle competenze** avviene in base a una serie predefinita di criteri, riportati nei paragrafi che seguono.

Il punteggio massimo conseguibile per ogni fattispecie di personale, posto nella CCIAA di Cuneo pari a 100, è perciò funzione della seguente equazione:

risultati (punteggio medio di *tutti gli obiettivi strategici ed operativi riferiti all'Ente all'area di competenza e all'obiettivo individuale*) + **comportamenti e competenze**

Il peso delle singole componenti è differenziato per ogni tipologia di personale come si evince dalle specifiche schede.

Il punteggio complessivo è commisurato anche al grado di coinvolgimento temporale negli obiettivi

4.1 Requisiti e principi

La valutazione della performance individuale della Camera di commercio di Cuneo si ispira ai seguenti principi:

- **predeterminazione degli obiettivi:** gli obiettivi vengono determinati nel piano annuale di gestione del personale approvato dalla Giunta entro la fine dell'anno precedente e confluiscono poi nel piano della performance approvato entro il 31 gennaio dell'anno di competenza. I dipendenti vengono a conoscenza degli obiettivi dei propri uffici attraverso specifico ordine di servizio emanato prima dell'inizio dell'anno sulla base del piano annuale
- **motivazione del giudizio:** il punteggio è numerico e scaturisce dalla valutazione di specifici e dettagliati comportamenti esplicitati nella scheda che viene notificata a ciascun dipendente. In caso di giudizio finale individuale negativo il Segretario Generale, motiva per iscritto esprimendo proposte migliorative per l'anno successivo.
- **diretta conoscenza dell'attività del valutato da parte del valutatore:**
La valutazione è effettuata:
 - dalla Giunta per il Segretario generale
 - dal Segretario generale per i dirigenti
 - dal Segretario Generale di concerto con il dirigente che si avvale dei giudizi e degli elementi espressi dai responsabili di riferimento di ciascun dipendente
- **partecipazione al processo da parte del valutato:** I dipendenti vengono a conoscenza degli obiettivi dei propri uffici attraverso specifico ordine di servizio emanato prima dell'inizio dell'anno sulla base del piano annuale. Se nel corso dell'anno si prospettano problematiche individuali nella realizzazione dell'obiettivo, il dirigente lo segnala all'interessato comunicandogli tempestivamente le proposte migliorative che dovranno scaturire dal confronto tra il dirigente e il dipendente anche su proposta del responsabile dell'ufficio.

4.2 Criteri e fattori di valutazione del personale

Nel seguito vengono descritti i criteri e i fattori impiegati nella valutazione delle diverse tipologie di personale (dirigenti, titolari di posizione organizzativa, altri dipendenti) da parte della Camera di commercio di Cuneo.

4.2.1 Personale con qualifica dirigenziale

Oggetto della valutazione dei Dirigenti, ivi compreso il Segretario generale, sono:

- la valutazione dei **risultati**, ossia la risultante della performance organizzativa relativa all'ente nella sua globalità e all'ambito organizzativo di diretta responsabilità, nonché al grado di conseguimento di obiettivi individuali prescelti tra quelli del Piano della performance;
- i **comportamenti** assunti e le **competenze** dimostrate dai dirigenti stessi per conseguire i risultati prefissati. I fattori utilizzati sono i seguenti :
 - **capacità direzionale**, intesa come capacità di chiarire gli obiettivi dell'ente, tradurli in piani operativi, di azione, coordinare e ottimizzare le risorse impiegate e capacità di orientamento dei comportamenti della struttura verso le priorità dell'Ente
 - **capacità di responsabilizzazione e leadership**, intesa come capacità di responsabilizzare i collaboratori, delegando competenze e responsabilità e capacità di integrazione ossia attitudine a creare un clima positivo nell'ambito dei servizi dell'Ente;
 - **qualità della prestazione resa e capacità innovativa**, intesa come contributo personale alla riuscita dei progetti e capacità di stimolare l'innovazione a livello tecnologico, organizzativo e procedurale;
 - **capacità di valutazione dei propri collaboratori**, da dimostrare tramite una significativa differenziazione dei giudizi; utilizzo di criteri di selettività e merito nella gestione degli istituti premianti per il personale

4.2.2 Personale incaricato di Posizione organizzativa

Oggetto della valutazione delle Posizioni organizzative sono:

- la valutazione dei **risultati**, ossia la risultante della performance organizzativa relativa all'ente nella sua globalità e all'ambito organizzativo di diretta responsabilità, nonché al grado di conseguimento di obiettivi individuali prescelti tra quelli del Piano della performance;
- i **comportamenti** assunti e le **competenze** dimostrate dalle Posizioni organizzative stesse per conseguire i risultati prefissati. I fattori utilizzati sono i seguenti:
 - capacità di responsabilizzazione**, intesa come attitudine alla responsabilizzazione dei collaboratori, delegando competenze e responsabilità per realizzare i piani di lavoro con elasticità razionalità e propositività di soluzioni organizzative;
 - cooperazione e team working**, intesi come attitudine a lavorare in gruppo e di collaborare con altri colleghi e altre strutture organizzative interne dell'ente; capacità di integrazione e attitudine a creare un clima positivo all'interno del servizio coordinato e ad integrarlo con gli altri servizi dell'Ente;
 - **orientamento all'utenza**, inteso come attitudine a mettere in atto soluzioni che, nel rispetto delle regole, favoriscano la soddisfazione del cliente e il raggiungimento di elevati livelli qualitativi dei servizi; impegno profuso e qualità della prestazione resa; contributo personale per la riuscita dei progetti e impatto della prestazione sull'organizzazione;
 - capacità di valutazione dei propri collaboratori**, inteso come utilizzo di criteri di selettività e merito nella gestione degli istituti premianti per il personale

4.2.3 Personale non dirigente

Oggetto della valutazione dei dipendenti non rientranti nelle due precedenti casistiche (personale non dirigente, né P.O.) sono:

- la valutazione dei **risultati**, ossia il conseguimento degli obiettivi attribuiti alla struttura di appartenenza (Ente, area, servizio, ufficio o eventualmente gruppo di lavoro costituito ad hoc);
- i **comportamenti e le competenze** dimostrati dai dipendenti stessi per conseguire i risultati prefissati. I fattori utilizzati sono riconducibili innanzitutto alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza. E si concretizzano come segue:
 - **problem solving e autonomia**, intesa come capacità di proporre e attuare soluzioni operative nell'ambito delle mansioni di competenza anche senza la costante supervisione e l'impulso del responsabile sovraordinato
 - **orientamento all'utenza**, inteso come capacità di mettere in atto soluzioni che, nel rispetto delle regole, favoriscano la soddisfazione del cliente e il raggiungimento di elevati livelli di efficienza del servizio
 - **cooperazione e team working**, intesi come capacità di lavorare in gruppo e di collaborare con altri colleghi e altre strutture organizzative dell'ente
 - **capacità di eseguire i compiti assegnati**, intesa in termini di affidabilità, tempestività, completezza e qualità

4.3 Modalità di valutazione della performance individuale

Le principali fasi della valutazione della performance individuale dei Dirigenti sono le seguenti:

- assegnazione degli obiettivi ;
- raccolta dei dati per la valutazione e monitoraggio in itinere;
- valutazione degli obiettivi e di comportamenti e competenze;
- comunicazione delle valutazioni e individuazione delle azioni di miglioramento.

Assegnazione degli obiettivi

La Giunta, entro il 31 dicembre, nell'ambito del piano annuale di gestione del personale, approva la programmazione degli obiettivi e dei risultati attesi predisposta dal Segretario generale e dai Dirigenti. Questa prima fase si realizza attraverso gli approfondimenti programmatici che ogni responsabile attua con i propri uffici preliminarmente alla proposta di progetto per l'anno successivo che viene poi formalizzato in apposite schede che costituiscono allegato al piano annuale e al piano performance.

A seguire il Segretario Generale assegna con ordine di servizio, gli obiettivi alle P.O. e, attraverso il loro supporto, a tutti i dipendenti.

Monitoraggio in corso d'anno e raccolta dei dati per la valutazione

Il Segretario Generale, con il supporto dell'Ufficio Personale e del controllo di gestione e con la supervisione dell'OIV, provvede a monitorare l'andamento degli obiettivi nel corso dell'anno mediante verifiche periodiche condivise con dirigenti e Posizioni organizzative allo scopo di verificare l'iter degli obiettivi assegnati ed eventualmente modificare obiettivi a seguito di novità sopravvenute.

Valutazione dei risultati , dei comportamenti e delle competenze

Al termine dell'esercizio, l'Ufficio Personale con il controllo di gestione provvede a consolidare in chiave di consuntivazione i dati necessari a misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi di cui al Piano riepilogativo sopra citato, attingendo alle risultanze del monitoraggio della performance organizzativa e integrandole, laddove necessario, per ciò che riguarda gli obiettivi specifici attribuiti ai diversi soggetti.

In tal modo, è possibile alimentare con i dati consuntivi la componente "Risultati" delle Schede di valutazione.

La valutazione complessiva dei risultati viene perciò effettuata:

- nei confronti del Segretario da parte della Giunta e con certificazione dell'OIV in sede di approvazione della relazione della performance
- nei confronti dei Dirigenti da parte del Segretario generale
- nei confronti delle P.O. e del restante personale da parte dei Dirigenti responsabili delle unità organizzative di competenza, previa armonizzazione delle valutazioni con il Segretario generale.

I fattori di valutazione dei **comportamenti e delle competenze** sono elencati nel capitolo 4.2 - criteri e fattori di valutazione del personale.

Ognuno dei fattori individuati, previa associazione agli elementi comportamentali indicati nella definizione, è oggetto di specifica valutazione che consente di arrivare a un punteggio sintetico dal punto di vista quantitativo. Ciò avviene secondo la scala di valutazione di seguito riportata:

DIRIGENTI:

| | |
|--|-----------|
| capacità direzionale | da 0 a 5 |
| capacità di responsabilizzazione e leadership | da 0 a 5 |
| capacità innovativa e qualità della prestazione resa | da 0 a 5 |
| capacità di valutazione dei propri collaboratori | da 0 a 5 |
| totale punteggio | da 0 a 20 |

POSIZIONI ORGANIZZATIVE:

| | |
|--|-----------|
| capacità di responsabilizzazione | da 0 a 10 |
| cooperazione e team working | da 0 a 10 |
| orientamento all'utenza | da 0 a 10 |
| capacità di valutazione dei propri collaboratori | da 0 a 10 |
| totale punteggio | da 0 a 40 |

DIPENDENTI:

| | |
|--|-----------|
| problem solving e autonomia | Da 0 a 20 |
| orientamento all'utenza | da 0 a 20 |
| cooperazione e team working | da 0 a 15 |
| capacità di eseguire i compiti assegnati | da 0 a 15 |
| totale punteggio | da 0 a 70 |

All'esito dei sopra indicati punteggi viene assegnato il giudizio di carattere qualitativo riportato nelle schede.

L'importo dell'indennità di risultato e del compenso di produttività è commisurato ai punteggi conseguiti secondo la sopra indicata graduazione e secondo il grado di effettivo coinvolgimento temporale negli obiettivi.

Costituisce presupposto di attribuzione della retribuzione di risultato il conseguimento di un punteggio almeno al di sopra delle aspettative (>10 per i dirigenti e > a 20 per le PO)

Costituisce presupposto di attribuzione del compenso di produttività per i dipendenti il conseguimento di un punteggio almeno in linea con le aspettative (>13)

Comunicazione delle valutazioni e individuazione delle azioni di miglioramento.

Una volta effettuate, le valutazioni sono comunicate con eventuali indicazioni utili per migliorare la professionalità dei rispettivi soggetti valutati, individuando punti di forza/ debolezza, eventuali interventi organizzativi da introdurre e suggerimenti per un piano di formazione individuale.

4.4 Procedure di conciliazione

In caso di disaccordo sul giudizio finale di valutazione, il valutato potrà chiedere che siano prese in considerazione le proprie ragioni ricorrendo alle presenti procedure di conciliazione.

Il valutato, senza sottoscrivere la scheda di valutazione, nel termine di 10 giorni dalla data posta sulla stessa, può chiedere al valutatore per iscritto il riesame, argomentandone le motivazioni. Il valutatore entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, nella medesima forma, risponde accogliendo l'istanza di riesame, ovvero motivandone il diniego.

Se il valutatore e il valutato concordano su una diversa valutazione, la nuova Scheda finale sottoscritta da entrambe le parti, sostituisce la precedente; se non concordano, la scheda di valutazione finale, sottoscritta esclusivamente dal valutatore, reca la firma del valutato unicamente per presa visione.

In questo secondo caso, fermo restando il suo diritto di rivolgersi all'autorità giurisdizionale, il valutato chiede entro 10 giorni, l'attivazione della procedura conciliativa di valutazione.

Il Conciliatore viene individuato nel Segretario Generale di altra Camera di commercio.

Il Conciliatore, sentiti il valutatore e il valutato comunica entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una proposta motivata di modifica e/o integrazione alla valutazione ovvero le ragioni per le quali non se ne ravvisano i presupposti.

Il valutatore nei successivi 10 giorni dal ricevimento del parere può accogliere le modifiche proposte dal Conciliatore o confermare la propria valutazione motivando la decisione con nota scritta e consegnarla al valutato per la firma di presa visione.

5. IL PROCESSO DI DEFINIZIONE/AGGIORNAMENTO E REALIZZAZIONE DEL SISTEMA

All'atto dell'avvio di un nuovo ciclo di pianificazione (entro il mese di ottobre), il Segretario generale in raccordo con l'OIV e con il supporto dell'Ufficio personale e del controllo di gestione provvede a verificare la necessità di aggiornare il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance alla luce delle eventuali variazioni intervenute nel contesto interno ed esterno. Qualora quest'ultimo non presenti novità sostanziali e tali da indurre l'esigenza di rimettere mano al Sistema, l'ente esplicita tale circostanza, attraverso una Delibera di Giunta, con la quale si conferma il Sistema già vigente. Tale atto sarà adottato al massimo entro il 31 dicembre e, comunque, non oltre l'approvazione del Piano della performance relativo al nuovo ciclo triennale di pianificazione.

6. SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO

Ai fini della gestione delle attività operative di pianificazione, rilevazione, validazione, misurazione e valutazione degli obiettivi/indicatori, la Camera di commercio di Cuneo si avvale della piattaforma denominata «SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO PER LE CCAA» messo a disposizione di Unioncamere nazionale.

Si tratta di un applicativo complesso, articolato secondo diverse sezioni nelle quali le CCAA possono, tra le altre cose, provvedere all'alimentazione di alcune rilevazioni nell'ambito del sistema camerale e consultare indicatori afferenti alle diverse dimensioni della performance camerale e per i quali è possibile effettuare confronti e comparazioni rispetto ai valori medi/mediani di sistema (benchmarking).

La sezione dedicata specificamente alla pianificazione e al Ciclo della performance è denominata «INTEGRA» ed è, a sua volta, articolata in vari ambienti di lavoro:

- PLAN, che permette la pianificazione strategica-operativa mediante la definizione di: aree strategiche; obiettivi strategici e relativi indicatori; obiettivi operativi e relativi indicatori; obiettivi individuali; albero della performance
- DOCUMENTI, nel quale sono stati implementati gli editor per la redazione dei seguenti documenti: Relazione previsionale e programmatica (RPP); Preventivo economico (ivi compreso il PIRA, Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio); Piano della performance; Relazione sulla performance; Relazione sulla gestione e sui risultati (che racchiude in un unico "template" di documento le informazioni previste dal D.P.R. 254/2005, dal D.M. 27/03/2013 e dal D.P.C.M. 18 settembre 2012).
- MONITOR, per il monitoraggio degli obiettivi e degli indicatori a essi associati, consta di una serie di funzionalità che permettono la configurazione del flusso, la rilevazione in itinere da parte delle unità organizzative preposte, la validazione da parte dei responsabili, la misurazione e la valutazione da parte dei controller (cruscotti).
- REPORT, che consente il download di reportistica inerente a obiettivi/indicatori secondo le seguenti combinazioni: obiettivi strategici/operativi; con o senza indicatori correlati; unità organizzative correlate.

7. MODALITÀ DI RACCORDO E INTEGRAZIONE CON I SISTEMI DI PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO ESISTENTI

Gli obiettivi del ciclo di valutazione della performance corrispondono a quelli compresi nel Piano degli indicatori e dei risultati attesi allegato al bilancio.

Il controllo di gestione utilizza le piattaforme di sistema Kronos, Pareto e Integra che garantiscono confrontabilità con amministrazioni omologhe

APPENDICE

Scheda di programmazione degli obiettivi

Scheda di monitoraggio della performance organizzativa

Scheda di rendicontazione della performance organizzativa

Schede di valutazione della performance individuale

Scheda anagrafica indicatori

SCHEDA DI PROGRAMMAZIONE OBIETTIVI

| | |
|---|--|
| LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: | |
| AREA FUNZIONALE COINVOLTA: | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: | |
| DIRIGENTE/POSIZIONE ORGANIZZATIVA/UFFICI: | |
| OBIETTIVO DI STRUTTURA | |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | |
| Confronto con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe | |
| Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio | |
| <i>Indicatore</i> | |
| <i>Target</i> | |

SCHEDE DI MONITORAGGIO DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

| | |
|--|--|
| LINEA STRATEGICA PLURIENNALE: | |
| AREA FUNZIONALE COINVOLTA: | |
| OBIETTIVO STRATEGICO: | |
| DIRIGENTE: | |
| OBIETTIVO DI STRUTTURA | |
| Rilevanza del risultato atteso rispetto alle strategie dell'Ente | |
| Miglioramento concreto atteso sui servizi erogati | |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione | |
| Descrizione stato di attuazione obiettivo al 30 giugno | |
| <i>Indicatore</i> | |
| <i>Target</i> | |
| <i>Misura indicatore al 30 giugno</i> | |

SCHEDE DI RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

| | | |
|--|---------------|--|
| OBIETTIVO STRATEGICO | | |
| AREA FUNZIONALE | | |
| TITOLO OBIETTIVO : | | |
| Indicatori legati all'obiettivo | Target | Misura dell'indicatore al 31 dicembre |
| | | |
| Rilevanza del risultato rispetto alle strategie dell'Ente | | |
| Miglioramento concreto ottenuto sui servizi erogati | | |
| Descrizione tempistiche e fasi di attuazione realizzate | | |
| Confronto del risultato con valori standard nazionali o con amministrazioni omologhe | | |
| Confronto con tendenze di produttività dell'ultimo triennio | | |
| Risorse umane coinvolte nell'intervento | | |

| | |
|--|---|
| Coefficiente percentuale di raggiungimento dell'obiettivo | % |
|--|---|

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE – DIRIGENTI

(art. 8 e art. 9 c. 1 lett. a) e b) D.Lgs. 150/2009)

Dirigente _____

Anno _____

| A) RISULTATI | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| | | Percentuale di raggiungimento | Punteggio componente |
| Obiettivo di struttura (Ente) | Punteggio mod. b1 scheda n. | % | /15 |
| Obiettivo coordinamento progetti (Area) | Punteggio mod. b1 schede n. | % | /45 |
| Obiettivo individuale | Punteggio mod. b1 scheda n. | % | /20 |
| Punteggio totale | | | /80 |

| B) COMPORAMENTI E COMPETENZE | | |
|--|--|------------|
| C R I T E R I | Livello di valutazione | PUNTEGGIO |
| Capacità direzionale: attitudine a chiarire gli obiettivi dell'Ente, tradurli in piani operativi, di azione, coordinare e ottimizzare le risorse impiegate e capacità di orientamento dei comportamenti della struttura verso le priorità dell'Ente | Da 0 a 5 | /5 |
| Capacità di responsabilizzazione e leadership: attitudine a responsabilizzare i collaboratori delegando competenze e responsabilità e capacità di integrazione ossia attitudine a creare un clima positivo nell'ambito dei servizi dell'Ente | Da 0 a 5 | /5 |
| Qualità della prestazione resa e capacità innovativa: contributo personale alla riuscita dei progetti e capacità di stimolare l'innovazione a livello tecnologico, organizzativo e procedurale | Da 0 a 5 | /5 |
| capacità di valutazione dei propri collaboratori: da dimostrare con la significativa differenziazione dei giudizi. Utilizzo di criteri di selettività e merito nella gestione degli istituti premianti per il personale | Da 0 a 5 | /5 |
| Totale punteggio | Da 0 a 20 | /20 |
| Punteggio totale | Livello di valutazione vs aspettative | |
| Inferiore a 5 | Al di sotto delle aspettative | |
| Da 5 a 10 | In linea con le aspettative | |
| Da 11 a 15 | al di sopra delle aspettative | |
| Superiore a 15 | eccellente | |
| <p>Il punteggio complessivo è pari alla somma dei punteggi di risultato e comportamento e competenze A + B: ____/100</p> <p>La retribuzione di risultato è erogata a fronte di raggiungimento di risultati superiori a quelli normalmente attesi per il ruolo ricoperto (> 10) e sarà commisurata proporzionalmente al punteggio complessivo conseguito.</p> <p>L'importo risultante è altresì rapportato al grado di coinvolgimento temporale negli obiettivi.</p> | | |

| | |
|--|---|
| Importo lordo retribuzione di risultato anno _____ | € |
|--|---|

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE - POSIZIONI ORGANIZZATIVE
art. 13,14,15 CCNL 21.5.2018

Posizione organizzativa _____

Anno _____

| A) RISULTATI | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| | | Percentuale di raggiungimento | Punteggio componente |
| Obiettivo di struttura (Ente) | Punteggio mod. b1 scheda n. | % | /10 |
| Obiettivo coordinamento progetti (servizio) | Punteggio mod. b1 schede n. | % | /30 |
| Obiettivo individuale | Punteggio mod. b1 scheda n. | % | /20 |
| Punteggio totale | | | /60 |

| B) COMPORTAMENTI E COMPETENZE | | |
|---|--|------------------|
| C R I T E R I | Livello di valutazione | PUNTEGGIO |
| capacità di responsabilizzazione: attitudine dimostrata a responsabilizzare i collaboratori, delegando competenze e responsabilità per realizzare i piani di lavoro con elasticità razionalità e propositività di soluzioni organizzative | Da 0 a 10 | /10 |
| Cooperazione e team working: attitudine dimostrata a lavorare in gruppo e collaborare con altri colleghi e altre strutture organizzative interne dell'Ente; capacità di integrazione e attitudine a creare un clima positivo all'interno del servizio coordinato | Da 0 a 10 | /10 |
| Orientamento all'utenza: attitudine dimostrata a attuare soluzioni che, nel rispetto delle regole, favoriscano la soddisfazione del cliente ed il raggiungimento di elevati livelli qualitativi dei servizi; contributo personale per la riuscita dei progetti e impatto della prestazione sull'organizzazione | Da 0 a 10 | /10 |
| Capacità di valutazione dei propri collaboratori: utilizzo di criteri di selettività e merito nella gestione degli istituti premianti per il personale | Da 0 a 10 | /10 |
| Totale punteggio | Da 0 a 40 | /40 |
| Punteggio totale | Livello di valutazione vs aspettative | |
| Inferiore a 10 | Al di sotto delle aspettative | |
| Da 10 a 20 | In linea con le aspettative | |
| Da 21 a 30 | al di sopra delle aspettative | |
| Superiore a 30 | eccellente | |
| <p>Il punteggio complessivo è pari alla somma dei punteggi di risultati, comportamenti e competenze: A + B: ____/100 La retribuzione di risultato è erogata a fronte di raggiungimento di risultati superiori a quelli normalmente attesi per il ruolo ricoperto (> 20) e sarà commisurata proporzionalmente al punteggio complessivo conseguito. L'importo risultante è altresì rapportato al grado di coinvolgimento temporale negli obiettivi.</p> | | |

| | |
|--|---------|
| Importo lordo retribuzione di risultato anno _____ | € _____ |
|--|---------|

SCHEDA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEI DIPENDENTI

Nominativo _____

Anno: _____

A) RISULTATI

| | | Percentuale di raggiungimento | Punteggio componente |
|---|-----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Obiettivo di struttura (Ente) | Punteggio mod. b1 scheda n. | % | /5 |
| Obiettivo coordinamento (Area/servizio) | Punteggio mod. b1 schede n. | | /0 |
| Obiettivo d'ufficio | Punteggio mod. b1 scheda n. | % | /25 |
| Punteggio totale | | | /30 |

B) COMPORTAMENTI E COMPETENZE

| C R I T E R I | Livello di valutazione | PUNTEGGIO |
|---|--|------------|
| Problem solving e autonomia capacità di proporre e attuare soluzioni operative nell'ambito delle mansioni di competenza anche senza la costante supervisione e l'impulso del responsabile sovraordinato | Da 0 a 20 | /20 |
| Orientamento all'utenza Capacità di mettere in atto soluzioni che, nel rispetto delle regole, favoriscano la soddisfazione del cliente ed il raggiungimento di elevati livelli di efficienza del servizio | Da 0 a 20 | /20 |
| Cooperazione e team working capacità di lavorare in gruppo e di collaborare con altri colleghi e altre strutture organizzative | Da 0 a 15 | /15 |
| Capacità di eseguire i compiti assegnati Affidabilità, tempestività, completezza e qualità | Da 0 a 15 | /15 |
| Totale punteggio | Da 0 a 70 | /70 |
| Punteggio totale | Livello di valutazione vs aspettative | |
| Inferiore a 14 | Al di sotto delle aspettative | |
| Da 14 a 35 | In linea con le aspettative | |
| Da 36 a 58 | al di sopra delle aspettative | |
| Superiore a 58 | eccellente | |

C) PROFESSIONALITA' E GRADO DI COINVOLGIMENTO TEMPORALE EFFETTIVO

Fatto uguale a 100 lo stipendio lordo cat. A1, il coefficiente individuale si determina proporzionalmente alla somma di tutte le componenti del trattamento fondamentale per i giorni di effettiva presenza su 250 giornate/uomo teoriche .

PUNTEGGIO DI PERFORMANCE INDIVIDUALE: (A + B) X C _____

Il punteggio di performance individuale, moltiplicato per il valore del punto (ottenuto dividendo il totale delle risorse complessive disponibili per il numero totale dei punti assegnati) determina l'importo del compenso di produttività.

SCHEDA ANAGRAFICA INDICATORI

| | |
|--|--|
| Titolo indicatore | Titolo sintetico |
| Descrizione indicatore | Descrizione dettagliata per esplicitare quale fenomeno l'indicatore consente di misurare |
| Tipo indicatore | <ul style="list-style-type: none"> - struttura - economico patrimoniale - efficienza - efficacia - volume - qualità |
| Unità di misura | <ul style="list-style-type: none"> - Data - Euro - FTE - Giorni - Numero - Ore - Percentuale |
| Fonte indicatore | Da dove si ottengono i dati necessari (controllo di gestione, applicativi per la contabilità, ecc.) |
| Algoritmo di calcolo indicatore | <ul style="list-style-type: none"> - Misura - Misura 1-Misura 2 |
| Valore di riferimento indicatore (dati storici) | Valori registrati nel triennio precedente (sulla base dei quali sono fissati i target) |
| Target indicatore | Valore atteso per ciascun anno del triennio di riferimento |
| Target frazionabile per periodo di rilevazione | <p><u>SI</u>: nel caso in cui si tratti di un valore "continuo" che fa riferimento a un'attività da svolgere in modalità cumulativa nell'anno</p> <p><u>NO</u>: nel caso in cui si tratti di un valore "standard" da rispettare a prescindere dall'intervallo di riferimento</p> |