



**COMUNE DI MUZZANO  
PROVINCIA DI BIELLA**



Ufficio del Sindaco

---

**SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

**1. PREMESSE**

La legge-delega 4 marzo 2009, n. 15, ed il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di seguito “Decreto”, introducono il concetto di *performance organizzativa ed individuale*, sostituendo definitivamente il concetto di *produttività individuale e collettiva*, sopravvissuto nel processo di contrattualizzazione della pubblica amministrazione, a partire dal decreto legislativo 3 febbraio 1993, n.29.

L’articolo 7 del Decreto dispone, in particolare, che le amministrazioni pubbliche valutano annualmente la performance organizzativa e individuale e che, a tal fine, le stesse adottano, con apposito provvedimento, il “Sistema di misurazione e valutazione della performance”.

L’articolo 45 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel testo novellato dall’articolo 57, comma 1, lettera b), del Decreto, collega la performance organizzativa “*all’amministrazione nel suo complesso e alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola l’amministrazione*”.

L’articolo 7, comma 2, lettera a), del Decreto, assegna la funzione di misurazione e valutazione della performance di ciascuna struttura organizzativa nel suo complesso, all’Organismo indipendente di valutazione della performance, di cui all’articolo 14 del Decreto.

Il suddetto art. 14 del Decreto non si applica direttamente ai Comuni stante il mancato rinvio disposto dall’art.16, comma 2, del Decreto.

L’articolo 8 del Decreto definisce gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa.

L’articolo 9 del Decreto, nell’introdurre la *performance individuale*, distingue tra la valutazione dei dirigenti e la valutazione del personale con qualifica non dirigenziale, stabilendo espressamente:

- al comma 1, che “*la misurazione e la valutazione della performance individuale dei dirigenti e del personale responsabile di una unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità è collegata agli indicatori di performance relativi all’ambito organizzativo di diretta responsabilità; al raggiungimento di specifici obiettivi individuali; alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate, alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi*”;
- al comma 2, che la misurazione e la valutazione della performance individuale del personale sono effettuate dai dirigenti e che esse sono collegate “*al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali,*

*nonché alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi”.*

Il Comune di Muzzano ha adottato un Sistema di misurazione e valutazione della performance avente ad oggetto sia la misurazione e la valutazione della performance organizzativa, sia la misurazione e la valutazione della performance individuale, con specifico riferimento, in quest'ultimo caso:

- Ai Responsabili di Area titolari di posizione organizzativa
- al personale non responsabile di Area.

Affidandosi al Nucleo di Valutazione.

Nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 7 del Decreto ed in base alle direttive adottate dalla Commissione di cui all'articolo 13 del Decreto individua:

- le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance;
- le procedure di conciliazione relative all'applicazione del Sistema;
- le modalità di raccordo e integrazione con i sistemi di controllo di gestione e strategico esistenti;
- le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

e contiene le modalità ed i tempi con cui il Comune gestisce il Ciclo di gestione della performance di cui all'articolo 4 del Decreto, definisce gli obiettivi e gli indicatori di cui all'articolo 5 del Decreto, effettua il monitoraggio della performance di cui all'articolo 6 del Decreto.

## **2. AMBITI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

### **2.1. Gli ambiti**

Ai sensi dell'articolo 8 del Decreto, il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

#### **quanto agli obiettivi oggetto di misurazione e valutazione:**

l'attuazione di piani e programmi, ovvero la misurazione dell'effettivo grado di raggiungimento dei medesimi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli *standard* qualitativi e quantitativi definiti, del livello previsto di assorbimento delle risorse;

la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali e la capacità di attuazione di piani e programmi;

l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi;

la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati, anche alla luce delle "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", emanate dalla Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche, con Delibera n. 88 del 24 giugno 2010;

il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità;

#### **quanto alla misurazione e valutazione degli obiettivi programmati:**

l'impatto delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;

### **· quanto al coinvolgimento di soggetti esterni all'amministrazione:**

lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi.

## **2.2. Gli obiettivi**

L'individuazione degli obiettivi è definita con l'approvazione nelle linee guida di mandato.

Entro due mesi precedenti il termine di approvazione del Bilancio di previsione, la Giunta, definisce le priorità e i criteri generali per l'allocazione delle risorse finanziarie – da effettuarsi in sede di formazione del bilancio di previsione – che vengono anticipate, nel corso di appositi incontri di condivisione, ai responsabili di Area, al fine di recepirne contributi e suggerimenti volti a garantire:

- l'armonia tra gli obiettivi previsti dal Programma di Mandato e quelli legati all'attività istituzionale del Comune;
- la coerenza fra il ciclo di programmazione strategica e il ciclo di programmazione finanziaria.

Entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio da parte del Consiglio Comunale, il Segretario Comunale cura la predisposizione del Piano Risorse e degli Obiettivi/ Piano della Performance, coadiuvato, nella logica della programmazione partecipata, dai Responsabili di Area. Al fine di garantire l'assoluta coerenza fra il ciclo di programmazione strategica ed il ciclo di programmazione finanziaria, si provvede alla predisposizione contestuale delle schede PRO relative a ciascun Responsabile ed a ciascuna Unità di Progetto (se costituite) contenenti gli obiettivi annuali e gli indicatori di risultato.

## **2.3. La misurazione e la valutazione degli obiettivi programmati**

Il periodo marzo-dicembre è dedicato alla realizzazione delle fasi previste dai singoli obiettivi programmati ed assegnati; a fine settembre, in concomitanza con il processo di verifica degli equilibri finanziari, è prevista una fase intermedia di verifica, con il coinvolgimento del Nucleo di Valutazione, sull'andamento dei progetti da parte dei Responsabili di Area. In tale fase è possibile inoltre, per quest'ultimi, proporre modifiche ed integrazioni sulle fasi progettuali e sugli indicatori sulla scorta anche delle mutate condizioni o priorità che eventualmente sono nel frattempo emerse.

Il mese di gennaio è dedicato alla stesura della relazione generale sull'attività amministrativa e la gestione dell'anno precedente e alla rilevazione dei risultati raggiunti in relazione agli indicatori di risultato. Entro il mese di febbraio il Nucleo di Valutazione attesta il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati.

La valutazione della performance organizzativa dell'ente fornisce un contributo del 5% del punteggio complessivo di ciascun lavoratore.

Essa viene misurata e valutata dal Segretario Comunale e da tutti i Responsabili delle singole Posizioni Organizzative i quali esprimono, ciascuno per i risultati riferiti alle proprie aree di responsabilità

La fase di "consolidamento" dei risultati porterà infine alla redazione ed approvazione del Rendiconto di Gestione e del Referto annuale del Controllo di Gestione – Relazione sulla Performance da parte degli organi di competenza.

### **3. AMBITI DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE**

#### **3.1 Gli ambiti**

L'articolo 4, comma 2, lettera e), sub 1), della legge 4 marzo 2009, n. 15, ha previsto la valutazione per tutto il personale delle pubbliche amministrazioni.

L'articolo 9 del Decreto ha introdotto gli indicatori ai quali collegare la misurazione e la valutazione della performance individuale, determinando:

#### **1. per il personale responsabile di una unità organizzativa in posizione di autonomia e responsabilità:**

- gli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità;
- il raggiungimento di specifici obiettivi individuali;
- la qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate;
- la capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi;

#### **2. per il restante personale :**

- il raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- la qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, le competenze dimostrate ed i comportamenti professionali e organizzativi.

#### **3.2 Il sistema di misurazione e valutazione individuale del Comune di Muzzano**

Il sistema di misurazione e valutazione della performance individuale adottato dal Comune si caratterizza:

- per aver posto un collegamento strettissimo fra la performance organizzativa e la performance individuale. La valutazione di ciascuna unità organizzativa è posta alla base della valutazione individuale del personale che vi lavora, della posizione organizzativa che la dirige e del segretario comunale;
- per la compattezza ed omogeneità, in quanto tutto il personale, dirigenziale e non, è valutato con gli stessi meccanismi;

Il sistema si basa sulla valutazione di due componenti: gli obiettivi conseguiti ed i comportamenti organizzativi dimostrati.

La misurazione del grado di conseguimento degli obiettivi assegnati fornisce un contributo del 40% del punteggio di ciascun lavoratore.

Entro il mese di gennaio il livello di rendimento dei servizi è determinato dal Responsabile di Area sulla base dell'attuazione del Piano Risorse e Obiettivi di Gestione compilando la "Scheda P.R.O. " correlata.

Il Nucleo di Valutazione procede alla certificazione della percentuale di realizzazione.

Per quanto riguarda il Responsabile di Area/POS, la determinazione della quota del punteggio di valutazione relativa avviene calcolando la media dei risultati delle schede P.R.O. dei servizi di competenza; per il restante personale invece il punteggio si calcola in base alla % di partecipazione al raggiungimento degli obiettivi dei servizi a cui è stato assegnato.

La valutazione dei comportamenti organizzativi attesi dal valutato con il ruolo effettivamente esercitato nell'organizzazione fornisce un contributo del 55% del punteggio di ciascun lavoratore.

In apposite sessioni di colloquio con il Nucleo di Valutazione e ciascun Responsabile di area sono analizzati l'andamento dell'attività, i risultati conseguiti e le ragioni addotte per l'eventuale mancato raggiungimento degli obiettivi.

Allo stesso modo sono svolti colloqui di valutazione per ciascun dipendente a cura del relativo Responsabile.

Per quanto riguarda la valutazione dei comportamenti organizzativi attesi si è scelto di differenziare gli elementi di analisi del personale Responsabile di Area da quello del restante personale.

A seguito della redazione delle schede di valutazione della performance per ognuno dei dipendenti si procede con la consegna delle stesse entro il mese di febbraio.

### **3.3 Procedure di conciliazione**

Il lavoratore entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione può proporre al segretario comunale le proprie osservazioni in forma scritta; sulle osservazioni decide il Segretario comunale, sentito il valutatore, sempre in forma scritta entro i successivi 5 giorni.

## **4. ASSEGNAZIONE DI PUNTEGGIO**

**4.1** Al punteggio assegnato nella scheda di valutazione del personale ( sia dirigenziale che non dirigenziale ) corrisponde l' erogazione proporzionale della produttività così suddiviso:

PUNTEGGIO OTTENUTO DA 0 A 30	NESSUNA EROGAZIONE
PUNTEGGIO OTTENUTO DA 31 A 60	Fino al 50 % FONDO ASSEGNATO IN PROPORZIONE AL PUNTEGGIO (31= min. 60=mass)
PUNTEGGIO OTTENUTO DA 61 A 80	Fino al 80 % FONDO ASSEGNATO IN PROPORZIONE AL PUNTEGGIO (61= min. 80=mass)
PUNTEGGIO OTTENUTO DA 81 A 100	Fino al 100% FONDO ASSEGNATO ASSEGNATO IN PROPORZIONE AL PUNTEGGIO (81= min. 100=mass)

## 5. SCHEDE DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Di seguito si riportano le schede di valutazione differenziate tra quella destinata al personale non dirigente e quella destinata ai Responsabili di Area titolari di posizioni organizzative.

### SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON DIRIGENZIALE

COGNOME:	NOME:
AREA/SETTORE:	SERVIZIO:
CATEGORIA:	POSIZIONE ECONOMICA:
PROFILO PROFESSIONALE:	

<b>Elementi di Valutazione</b>	<b>Punteggio assegnato</b>
<b>Punteggio attribuito a seguito della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al Servizio (su certificazione del Nucleo di Valutazione)</b>	<b>Max 40 punti</b>
<b>Valutazione da parte del Responsabile di Area Titolare Posizione Organizzativa</b>	<b>Max 55 punti</b>
Capacità di relazionarsi nello svolgimento del lavoro con i colleghi e l'utenza	Da 0 a 4
Efficienza organizzativa e affidabilità	Da 0 a 6
Capacità di lavorare e di gestire il ruolo di competenza	Da 0 a 4
Tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità	Da 0 a 8
Grado di responsabilizzazione verso i risultati.	Da 0 a 4
Abilità tecnico operativa	Da 0 a 7
Livello di autonomia - Iniziativa	Da 0 a 7
Rispetto dei tempi di esecuzione - Rilascio delle procedure	Da 0 a 3
Quantità delle prestazioni	Da 0 a 5
Flessibilità	Da 0 a 7
<b>Performance organizzativa</b>	<b>Max 5 punti</b>
<b>TOTALE</b>	<b>Max 100 punti</b>

Muzzano	
---------	--

Il Responsabile di Area	Il dipendente per presa visione

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

Il dipendente per autorizzazione

**Valutazione da parte del Titolare Posizione Organizzativa (Max 55 punti):**

Per ogni criterio di valutazione si possono indicare solo numeri interi.

**CAPACITÀ DI RELAZIONE CON COLLEGHI E L'UTENZA**

Si valutano le capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, a superare nel lavoro l'approccio fondato su scelte di natura individualistica mentre nella gestione del rapporto con l'utenza le capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflittuali.

**PUNTEGGIO DA 0 a 4**

**EFFICIENZA ORGANIZZATIVA ED AFFIDABILITÀ**

Si valutano le capacità di impostare correttamente il proprio lavoro, con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento.

**PUNTEGGIO DA 0 a 6**

**CAPACITÀ DI LAVORARE E DI GESTIRE IL RUOLO RIVESTITO**

Si valutano l'attitudine al lavoro di gruppo, la gestione del proprio ruolo all'interno del gruppo di lavoro, la collaborazione con il responsabile al fine di accrescere lo standard quali - quantitativo del servizio.

**PUNTEGGIO DA 0 a 4**

**TENSIONE MOTIVAZIONALE AL MIGLIORAMENTO DEL LIVELLO DI PROFESSIONALITÀ**

Si valuta l'interesse a migliorare la propria professionalità, all'autoaggiornamento professionale, alle esigenze di studio della normativa o di approfondimento delle tematiche professionali.

**PUNTEGGIO DA 0 a 8**

**GRADO DI RESPONSABILIZZAZIONE VERSO I RISULTATI**

Si valuta la capacità di verificare la qualità delle prestazioni di servizio a cui è chiamato a contribuire, al coinvolgimento nelle esigenze connesse alla realizzazione dei programmi, alle tempistiche di lavoro, anche al fine di migliorare l'immagine dell'Ente.

**PUNTEGGIO DA 0 a 4**

**ABILITÀ TECNICO OPERATIVA**

Si valutano le competenze proprie del valutato in rapporto al ruolo a cui è preposto, le abilità di tipo tecnico-operativo anche riguardo all'utilizzo dei mezzi informatici.

**PUNTEGGIO DA 0 a 7**

**LIVELLO DI AUTONOMIA E DI INIZIATIVA**

Si valutano la capacità di organizzazione del proprio lavoro, rispetto ai compiti assegnati da programmi o ai tempi di attesa dell'utenza, rispetto all'avvio di iniziative, anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa (picchi di carico di lavoro).

**PUNTEGGIO DA 0 a 7**

### **RISPETTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE**

Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione assegnatigli e di proporre soluzioni rivolte alla semplificazione dei processi di erogazione dei servizi.

**PUNTEGGIO DA 0 a 3**

### **QUANTITÀ DELLE PRESTAZIONI**

Si valuta la capacità di assicurare un prodotto o servizio rispondente alla distribuzione del carico di lavoro ordinario, tenendo conto delle sollecitazioni del responsabile.

**PUNTEGGIO DA 0 a 5**

### **FLESSIBILITÀ**

Si valuta la capacità di interpretare le esigenze di adattamento organizzativo alle variabili esterne al fine di assicurare un elevato indice di gradimento delle prestazioni del servizio, sia all'utenza che all'Amministrazione.

**PUNTEGGIO DA 0 a 7**

### **Performance organizzativa (Max 5 punti):**

Punti	
0	Il giudizio della valutazione è gravemente insufficiente (soddisfazione $\leq 30\%$ )
1	Il giudizio della valutazione è insufficiente (soddisfazione $>30\%$ e $\leq 49\%$ )
2	Il giudizio della valutazione è lievemente insufficiente (soddisfazione $>49\%$ e $\leq 59\%$ )
3	Il giudizio della valutazione è sufficiente (soddisfazione $>59\%$ e $\leq 69\%$ )
4	Il giudizio della valutazione è buono (soddisfazione $>69\%$ e $\leq 89\%$ )
5	Il giudizio della valutazione è ottimo (soddisfazione $>89\%$ )



## SCHEDA VALUTAZIONE del Responsabile di Area **TECNICA**

COGNOME:	NOME:
AREA/SETTORE:	SERVIZIO:
CATEGORIA:	POSIZIONE ECONOMICA:
PROFILO PROFESSIONALE:	

Elementi	Punteggio Assegnato
<b>Area dei risultati</b>	
<b>Punteggio attribuito a seguito della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alla propria Area (su certificazione del nucleo di valutazione)</b>	<b>Max punti 40</b>
<b>Area dei comportamenti</b>	
<b>Valutazione da parte del Segretario Comunale</b>	<b>Max punti 55</b>
Capacità di rispettare e far rispettare le regole ed i vincoli dell'organizzazione senza indurre in formalismi, promuovendo la qualità del servizio	Da 0 a 6
Rispetto dei tempi e sensibilità alle scadenze	Da 0 a 6
Senso di appartenenza ed attenzione all'immagine dell'Ente	Da 0 a 8
Conoscenza degli strumenti e dei metodi di lavoro	Da 0 a 3
Capacità di interagire e lavorare con gli altri responsabili per raggiungere gli obiettivi "di sistema" dell'ente	Da 0 a 6
Arricchimento professionale e aggiornamento	Da 0 a 4
Attitudine all'analisi ed all'individuazione - implementazione delle soluzioni ai problemi operativi	Da 0 a 7
Attitudine alla direzione di gruppi di lavoro	Da 0 a 7
Capacità di ottimizzare la microrganizzazione, attraverso la motivazione e responsabilizzazione dei collaboratori	Da 0 a 5
Orientamento all'utenza	Da 0 a 3
<b>Performance organizzativa Risultato della struttura</b>	<b>Max punti 5</b>
<b>TOTALE</b>	<b>Max punti 100</b>

Muzzano	
---------	--

Il Segretario Comunale	Il Responsabile di Area

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

Il dipendente per autorizzazione

**Valutazione da parte del Segretario Comunale (Max 55 punti):**

Per ogni criterio di valutazione si possono indicare solo numeri interi.

**CAPACITÀ DI RISPETTARE E FAR RISPETTARE LE REGOLE ED I VINCOLI DELL'ORGANIZZAZIONE SENZA INDURRE IN FORMALISMI, PROMUOVENDO LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Si valuta la struttura del sistema di relazioni organizzative impostato, la sua finalizzazione al risultato, la presenza di momenti di partecipazione del personale alle fasi di definizione dei programmi di lavoro ed alla verifica del grado di conseguimento degli obiettivi.

**PUNTEGGIO DA 0 a 6**

**RISPETTO DEI TEMPI E SENSIBILITÀ ALLE SCADENZE**

Si valuta la capacità di rispettare le scadenze fissate dall'Amministrazione sia in condizioni di assoluta normalità sia in quelle di emergenza, garantendo il raggiungimento degli obiettivi assegnati ed il rispetto dei tempi di programma.

**PUNTEGGIO DA 0 a 6**

**SENSO DI APPARTENZA ED ATTENZIONE ALL'IMMAGINE DELL'ENTE**

**PUNTEGGIO DA 0 a 8**

**CONOSCENZA DEGLI STRUMENTI E DEI METODI DI LAVORO**

**PUNTEGGIO DA 0 a 3**

**CAPACITÀ DI INTERAGIRE E LAVORARE CON GLI ALTRI RESPONSABILI PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI "DI SISTEMA" DELL'ENTE**

**PUNTEGGIO DA 0 a 5**

**ARRICCHIMENTO PROFESSIONALE E AGGIORNAMENTO**

Si valuta l'interesse a migliorare la propria professionalità, all'autoaggiornamento professionale, alle esigenze di studio della normativa o di approfondimento delle tematiche professionali.

**PUNTEGGIO DA 0 a 4**

**ATTITUDINE ALL'ANALISI ED ALL'INDIVIDUAZIONE - IMPLEMENTAZIONE DELLE SOLUZIONI AI PROBLEMI OPERATIVI**

valuta la capacità di individuare soluzioni innovative e migliorative ai problemi e di verificare puntualmente il grado di coerenza delle soluzioni ai problemi con le coordinate del contesto.

**PUNTEGGIO DA 0 a 7**

**ATTITUDINE ALLA DIREZIONE DI GRUPPI DI LAVORO..**

Si valuta la capacità di dirigere gruppi di lavoro; in particolare si deve verificare l'impiego di tecniche di mediazione all'interno del gruppo al fine di minimizzare i conflitti interpersonali ed ottenere una maggiore condivisione degli obiettivi ed una maggiore disponibilità e partecipazione al lavoro

**PUNTEGGIO DA 0 a 7**

**CAPACITÀ DI OTTIMIZZARE LA MICRORGANIZZAZIONE, ATTRAVERSO LA MOTIVAZIONE E RESPONSABILIZZAZIONE DEI COLLABORATORI**

Si valuta la capacità di coinvolgere nelle fasi di progettazione e realizzazione delle iniziative i propri collaboratori, distribuendo compiti e responsabilità utilizzando

modelli di divisione del lavoro che consentano la responsabilizzazione dei collaboratori, introducendo un sistema articolato di controllo della gestione delle attività sviluppate.

**PUNTEGGIO DA 0 a 5**

#### **ORIENTAMENTO ALL'UTENZA**

Si valuta la capacità di assicurare all'utenza o ai propri interlocutori esterni all'amministrazione una risposta adeguata, nel quadro dell'espletamento ordinario dell'attività di servizio, introducendo sistemi di analisi del grado di soddisfazione esterno dei propri servizi in grado di orientare lo sviluppo e l'implementazione del servizio.

**PUNTEGGIO DA 0 a 3**

#### **Performance organizzativa (Max 5 punti):**

Punti	
0	Il giudizio della valutazione è gravemente insufficiente (soddisfazione <=30%)
1	Il giudizio della valutazione è insufficiente (soddisfazione >30% e <=49%)
2	Il giudizio della valutazione è lievemente insufficiente (soddisfazione >49% e <=59%)
3	Il giudizio della valutazione è sufficiente (soddisfazione >59% e <=69%)
4	Il giudizio della valutazione è buono (soddisfazione >69% e <=89%)
5	Il giudizio della valutazione è ottimo (soddisfazione >89%)

#### **VERIFICATO**

che le valutazioni sono state effettuate sulla base degli obiettivi prefissati dall'Amministrazione comunale in fase di redazione del Bilancio, che i responsabili hanno collaborato con l'attività dell'ente e raggiunto pienamente i risultati individuati

#### **VISTO ed ESAMINATO**

quanto sopra, si esprime **parere favorevole** alla liquidazione dell'indennità di risultato per l'esercizio 2013 nella misura massima del 20% per la P.O.S. uff. Tecnico e nella misura massima per gli altri dipendenti.

Si rinvia il presente verbale al Responsabile del Servizio competente affinché effettui la relativa liquidazione .