

**METODOLOGIA  
DI MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE  
ANNO 2011**



**Performance Organizzativa e individuale  
MISURAZIONE/VALUTAZIONE**

**Outcome**= impatto delle politiche pubbliche sull'ambiente di riferimento

Aspetti qualitativi della prestazione

**Performance individuale** come parte di quella organizzativa

↓ misura i contributi dei singoli dipendenti al raggiungimento degli obiettivi attribuiti dall'amministrazione

**Organizzativa**

↓ misura i risultati complessivi dell'azione amministrativa rispetto alle esigenze espresse dai cittadini →→ obiettivi derivanti dal piano strategico, le azioni del Piano di Sviluppo, i Programmi della Relazione Previsionale e Programmatica, i Progetti e i singoli piani operativi relativi agli obiettivi straordinari.

**PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**



mette al centro le persone in quanto cittadini

**PERFORMANCE INDIVIDUALE**



mette al centro le persone in qualità di dipendenti

**STRUMENTI**

- A) **Misurazione performance organizzativa attraverso il piano della performance** concepito come strumento che semplifica e integra gli strumenti di programmazione, misurazione e rendicontazione esistenti (PEG) e li migliora in quanto orienta il sistema di controllo verso l'individuazione di obiettivi sfidanti e indicatori significativi che consentano un livello di revisione della strategia in feedback;
- B) **Misurazione performance individuale attraverso un nuovo sistema di valutazione** il cui scopo è quello di valutare i comportamenti ma anche il contributo della performance organizzativa

### Le competenze strategiche

N.	Competenza	Definizioni
1	Problem-solving	Capacità di soluzione di problemi, particolarmente in situazioni di crisi o di emergenza
2	Integrazione	Capacità di lavorare all'integrazione dei processi lavorativi promuovendo la collaborazione con altri servizi e uffici
3	Differenziazione	Capacità di misurare ed evidenziare diversità di tipo quantitativo e qualitativo nei contributi dei propri collaboratori

### Le competenze rilevanti

N.	Competenza	Definizioni
4	Leadership	Capacità di guidare e motivare i propri collaboratori, capacità di dialogo con i propri collaboratori, capacità di gestire relazioni. Capacità di ascolto e di selezionare esigenze dei propri collaboratori
5	Team-building	Capacità di lavorare in squadra, quindi di riconoscere il contributo degli altri, di valorizzarlo e di motivare un gruppo a raggiungere obiettivi sfidanti

### Le cinque competenze chiave per i dipendenti (Cat.A,B,C e D)

N.	Competenza	Definizioni
1	Tecnico/operativa	Conoscenze teoriche e applicative richieste per l'esercizio del ruolo
2	Relazionale	Capacità di ascolto e risposta all'utente interno ed esterno
3	Problem-solving	Capacità di soluzione di problemi in autonomia, particolarmente in situazione di crisi o di emergenza garantendo il rispetto delle norme di legge, regolamento, contratti collettivi e individuali e dei codici di comportamento
4	Integrazione	Capacità di lavorare all'integrazione dei processi lavorativi promuovendo la collaborazione con altri servizi e uffici
5	Orientamento al servizio	Impegno personale, motivazione verso il proprio lavoro e tensione verso il risultato, nel rispetto delle norme di legge e dei regolamenti riguardanti il settore di appartenenza ed eventualmente dei settori con cui collabora

**SCHEDE DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL CONTRIBUTO INDIVIDUALE E  
COMPORIMENTALE**

SCHEDA N. 1

**QUALITA' DEL CONTRIBUTO INDIVIDUALE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

<b>AMBITO</b>	<b>FATTORI DI VALUTAZIONE</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
<b>Ambito Gestionale</b>	Impegno ed affidabilità	<b>20</b>
	Capacità di mantenere aggiornate le conoscenze professionali tecniche necessarie	<b>10</b>
<b>Ambito Innovativo</b>	Adattamento ai cambiamenti organizzativi	<b>10</b>
	Capacità di utilizzare efficacemente gli strumenti informatici	<b>8</b>
	Capacità di proporre soluzioni innovative o migliorative	<b>15</b>
	<b>Punteggio massimo 63</b>	

SCHEDA N. 2

**COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI E COMPETENZE DIMOSTRATE**

AMBITO	FATTORI DI VALUTAZIONE	PUNTEGGIO
<b>Ambito Relazionale</b>	Capacità di coinvolgimento attivo nelle esigenze della struttura	<b>10</b>
	Capacità di operare in gruppo e di stabilire un clima di collaborazione attivo	<b>15</b>
	Capacità di rispondere alle esigenze degli organi politici e di altri enti	<b>13</b>
<b>Orientamento alla performance</b>	Attenzione alla qualità per la soddisfazione dell'utente	<b>10</b>
	Grado di autonomia e capacità di organizzazione del proprio lavoro	<b>10</b>
	Capacità di dare risposta alle specifiche esigenze	<b>10</b>
	<b>Punteggio massimo 68</b>	

RIEPILOGO

Scheda N.	Punteggio scheda	Totale
1 Qualità del contributo individuale alla performance organizzativa		
2 Comportamenti organizzativi e competenze dimostrate		
<b>Totale complessivo</b>	<b>Max</b>	

SCHEDA DI VALUTAZIONE  
DIPENDENTI  
P.O.  
CAT. D .....

**QUALITA' DEL CONTRIBUTO INDIVIDUALE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA**

AMBITO	FATTORI DI VALUTAZIONE	Parametri riferito ai punteggi	PUNTEGGIO
<b>Ambito Gestionale</b>	Impegno ed affidabilità	Insufficiente: 0 Sufficiente: 5 Discreto: 9 Buono: 15 Ottimo: 20	<b>20 max</b>
	Capacità di mantenere aggiornate le conoscenze professionali tecniche necessarie	Insufficiente: 0 Sufficiente: 3 Discreto: 5 Buono: 8 Ottimo: 10	<b>10 max</b>
<b>Ambito Innovativo</b>	Adattamento ai cambiamenti organizzativi	Insufficiente: 0 Sufficiente: 3 Discreto: 5 Buono: 8 Ottimo: 10	<b>10 max</b>
	Capacità di utilizzare efficacemente gli strumenti informatici	Insufficiente: 0 Sufficiente: 2 Discreto: 3 Buono: 5 Ottimo: 8	<b>8 max</b>
	Capacità di proporre soluzioni innovative o migliorative	Insufficiente: 0 Sufficiente: 5 Discreto: 8 Buono: 10 Ottimo: 15	<b>15 max</b>
	<b>Punteggio massimo 63</b>		

**COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI E COMPETENZE DIMOSTRATE**

<b>AMBITO</b>	<b>FATTORI DI VALUTAZIONE</b>	<b>Parametri riferito ai punteggi</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
<b>Ambito Relazionale:</b>	Capacità di coinvolgimento attivo nelle esigenze della struttura	Insufficiente: 0 Sufficiente: 3 Discreto: 5 Buono: 8 Ottimo: 10	<b>10</b>
	Capacità di operare in gruppo e di stabilire un clima di collaborazione attivo	Insufficiente: 0 Sufficiente: 5 Discreto: 8 Buono: 10 Ottimo: 15	<b>15</b>
	Capacità di rispondere alle esigenze degli organi politici e di altri enti	Insufficiente: 0 Sufficiente: 4 Discreto: 7 Buono: 9 Ottimo: 13	<b>13</b>
<b>Orientamento alla performance</b>	Attenzione alla qualità per la soddisfazione dell'utente	Insufficiente: 0 Sufficiente: 3 Discreto: 5 Buono: 8 Ottimo: 10	<b>10</b>
	Grado di autonomia e capacità di organizzazione del proprio lavoro	Insufficiente: 0 Sufficiente: 3 Discreto: 5 Buono: 8 Ottimo: 10	<b>10</b>
	Capacità di dare risposta alle specifiche esigenze	Insufficiente: 0 Sufficiente: 3 Discreto: 5 Buono: 8 Ottimo: 10	<b>10</b>
	<b>Punteggio massimo 68</b>		

## Questionari di gradimento – Customer Satisfaction

degli utenti e stakeholder

satisfaction questionnaire of users and stakeholders

**Domanda n. 1** “ Il Responsabile del Servizio è disponibile ad ascoltare il contribuente in merito alla materia di propria competenza proposta”?

- SI
- NO
- Se risponde NO esprima il suo giudizio

**Domanda n. 2** “ Il Responsabile del Procedimento o dipendente dell’Area .....è gentile e collaborativo ad ascoltare il contribuente in merito alla materia da presentare al Responsabile del Servizio?”

- SI
- NO

**Domanda n. 3** “ Quando si presenta negli Uffici Comunali i dipendenti in generale del servizio da lei richiesto sono disponibili?”

- SI
- NO