

**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	Differenziazion e	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

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

SCHEDA N. 2

COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI E COMPETENZE DIMOSTRATE

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

RIEPILOGO

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

SCHEDA DI VALUTAZIONE
DIPENDENTI
P.O.
CAT. D

QUALITA' DEL CONTRIBUTO INDIVIDUALE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

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

COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI E COMPETENZE DIMOSTRATE

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

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’Areaè 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