



**Comune di  
Castiglione Messer Raimondo  
Provincia di Teramo**

**PIANO DEGLI OBIETTIVI E DELLE  
PERFORMANCE 2022**

**CON METODOLOGIA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA  
PERFORMANCE**

Adottato con deliberazione della Giunta Comunale n.... del .....

## PRESENTAZIONE DEL PIANO

Le amministrazioni pubbliche devono adottare, in base a quanto disposto dall'art. 3 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.

Il Piano degli Obiettivi e della Performance (P.O.P.) è il documento programmatico triennale, aggiornato annualmente, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici e operativi dell'Ente e definisce, con riferimento agli obiettivi stessi, gli indicatori per la misurazione e la valutazione delle prestazioni dell'Amministrazione, dei titolari di posizioni organizzative e dei dipendenti.

Il presente documento individua quindi una trasparente definizione delle responsabilità dei diversi soggetti in merito alla definizione degli obiettivi e al relativo conseguimento delle prestazioni attese, al fine della successiva misurazione della performance organizzativa.

Il piano della performance è parte integrante del ciclo di gestione della performance che, in base all'art. 4 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori;
- b) collegamento tra gli obiettivi e allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Il Comune di Castiglione Messer Raimondo, con la redazione del Piano degli Obiettivi e della Performance, realizza una previsione dettagliata degli obiettivi operativi e strategici da conseguire nell'esercizio di riferimento (anno 2022). La finalità del P.O.P è rendere partecipe la cittadinanza degli obiettivi che il Comune si è proposto di raggiungere, garantendo massima trasparenza e ampia diffusione verso l'esterno. Considerato che non si ritiene opportuno formulare un Piano degli Obiettivi e della Performance complesso in quanto il Comune è un Ente che conta poco più di 2500 abitanti e che dispone di un numero limitato di dipendenti, con il presente atto si approvano gli obiettivi relativi all'anno 2022 di seguito elencati, che andranno ad aggiungersi alle ordinarie attività richieste a ciascun dipendente.

## DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Il Piano degli Obiettivi e della Performance prevede tre tipologie di obiettivi:

- a) **Obiettivi di mandato:** sono gli obiettivi che derivano dal programma di mandato del Sindaco, aventi durata quinquennale. Il programma di mandato rappresenta il momento iniziale del processo di pianificazione strategica del Comune. Esso contiene, infatti, le linee essenziali che guideranno il Comune nel processo di programmazione e gestione del mandato amministrativo; inoltre individua le opportunità, i punti di forza, gli obiettivi di miglioramento, i risultati che si vogliono raggiungere nel corso del mandato, attraverso le azioni e i progetti;

b) **Obiettivi di performance organizzativa:** A tale categoria appartengono i **c.d. obiettivi generali**,

introdotti dal d.lgs 74/2017 (Riforma Madia). Gli obiettivi generali identificano le priorità strategiche delle pubbliche amministrazioni in relazione alle attività e ai servizi erogati. Essi costituiscono gli obiettivi del sistema Ente Locale nel suo complesso e, in quanto tali, sono comuni e trasversali a tutti i Settori/Unità Operative dell'Ente medesimo. Tutti i servizi del Comune, nello svolgimento della propria attività, nella gestione delle risorse e nell'attuazione dei programmi, devono perseguire gli obiettivi generali di seguito indicati.

- **Rispetto della programmazione;**
- **Rispetto dei principi di efficienza, efficacia, economicità e legalità;**  
**Rispetto del Piano Anticorruzione e Trasparenza**
- **Cura della Comunicazione interna ed esterna;**
- **Intercambiabilità dei ruoli in virtù delle modeste dimensioni dell'Ente;**
- **Sviluppo delle competenze professionali dei dipendenti;**
- **Adeguamento degli uffici agli obblighi nascenti da recenti innovazioni legislative.**

L'art 9, comma 1 lett. del D.lgs n. 74/2017 (Riforma Madia) ha disposto che agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità è attribuito un peso prevalente nella valutazione complessiva.

c) **Obiettivi di performance individuale:** sono obiettivi di durata prevalentemente annuale. Predisposti dai responsabili dei servizi insieme al Segretario comunale e approvati dalla Giunta in sede di adozione del Piano degli Obiettivi e della Performance, essi costituiscono uno dei componenti della valutazione della performance individuale.

## **ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE**

L'organizzazione del Comune di Castiglione Messer Raimondo è articolata in aree, ciascuna delle quali è affidata a un Responsabile titolare di Posizione Organizzativa, come di seguito illustrato:

AREA	RESPONSABILE	CATEGORIA
FINANZIARIA	Dott. Arturo Brindisi (art. 53 comma 23 L. 388/2000)	D
TECNICA	Geom. Antonella Ricci	C
AREA AFFARI GENERALI	Ing. Vincenzo D'Ercole	Art. 53, comma 23 L. 388/2000
AREA DEMOGRAFICA SOCIALE	De Santis Rosanna	D
AREA POLIZIA LOCALE	Caporale Rosa	C

## DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI PER L'ANNO 2022

Il Comune di Castiglione Messer Raimondo, con deliberazione della Giunta Comunale, definisce annualmente gli obiettivi strategici dei servizi in cui è suddivisa la struttura amministrativa del Comune e gli obiettivi operativi dell'Ente, aggiornando il Piano triennale degli Obiettivi e della Performance. Dal grado di realizzazione di tali obiettivi discende tra l'altro la misurazione e la valutazione delle performance organizzative e individuale.

### OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2022

La Performance organizzativa esprime il risultato conseguito, da un'intera organizzazione e dalle singole articolazioni di cui si compone, nel raggiungimento di determinati obiettivi e nell'ottica della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

#### AREA AFFARI GENERALI

#	OBIETTIVO	PESO	INDICATORE
1	Dematerializzazione delle procedure di gestione delle deliberazioni comunali personale (obiettivo trasversale)	10	Gestione telematica delle deliberazioni e determinazioni comunali entro il 30/07/2022
2	Adeguamento del sito istituzionale dell'ente (obiettivo trasversale a tutte le Aree)	5	Adeguamento del sito istituzionale dell'ente alle indicazioni ricevute dal DPO in materia di digitalizzazione della PA entro il 31/12/2022
		15	

#### AREA FINANZIARIA / PERSONALE

1	Massimizzazione delle entrate comunali _ Tributi	10	Implementazione della riscossione
2	Aumento dei servizi a pagamento tramite PagoPA	10	Aumento del numero dei servizi il cui pagamento si realizza attraverso PagoPA entro il 31/12/2022
3	Massimizzazione delle entrate comunali_ entrate proprie	10	Implementazione delle entrate
4	Redazione codice comportamento (unitamente al Segretario Comunale)	10	Comprensivo modifiche utilizzo dei social

		40	
--	--	----	--

### AREA TECNICA

#	OBIETTIVO	PESO	INDICATORE
1	Maggiore utilizzazione delle convenzioni Consip del mercato elettronico	15	Miglioramento del rapporto fra spesa per appalti tramite Consip/vari mercati elettronici e pagamenti per acquisti di beni e servizi.
2	Aumento dei servizi on line, integrati e full digital	15	Aumento rispetto all'anno precedente dei servizi che consentono a cittadini e imprese di completare i servizi completamente on line
3	Adeguamento del sito istituzionale dell'ente (obiettivo trasversale a tutte le Aree)	15	Adeguamento del sito istituzionale dell'ente alle indicazioni ricevute dal DPO in materia di digitalizzazione della PA entro il 31/12/2022
		45	

### OBIETTIVI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE 2022

#### AREA FINANZIARIA

**Dott. Arturo Brindisi**

#	OBIETTIVO	PESO	INDICATORE
1	Monitoraggio del processo di adeguamento e stabilizzazione dello stock di residui attivi	5	Abbattimento di almeno il 15% dello stock di residui attivi di cui al Titolo 1 delle Entrate comunali
3	Implementazione attività di accertamento dei tributi comunali	5	Avvio del servizio di recupero crediti TARI affidato a ditta esterna, conclusione delle attività e verifica dei risultati (% di somme incassate) entro il 31/12/2022
4	Aggiornamento e implementazione della modulistica on line	5	Aggiornamento e implementazione della modulistica on line afferente alle attività dell'Area finanziaria e affari generali al fine di agevolare il cittadino nei rapporti con l'Ente entro il 31/12/2022
		15	

## AFFARI GENERALI

Ing. Vincenzo D'Ercole

1	Implementazione di Progetti Utili alla collettività (PUC) rivolti ai beneficiari Rdc nell'ambito dei Patti per il lavoro e/o per l'inclusione sociale	5	Realizzazione di nuovi Progetti Utili alla collettività (PUC) rivolti ai beneficiari Rdc entro il 31/12/2022, anche mediante la collaborazione di associazioni/enti di terzo settore
2	Predisposizione del manuale di gestione documentale	10	Predisposizione ed approvazione, entro il 31 dicembre 2022, del manuale di gestione documentale in conformità alle Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di cui alla deliberazione dell'AGID n. 407/2020
3	Organizzazione corsi di formazione per i dipendenti in materia di digitalizzazione ed informatica	10	Curare l'organizzazione di corsi di formazione per i dipendenti in materia di digitalizzazione ed informatica entro il 31 dicembre 2022
		25	

## AREA DEMOGRAFICO / SOCIALE

De Sanctis Rosanna

1	Attivazione Micro Nido	15	Realizzazione micro nido. Predisposizioni atti / regolamenti indispensabili
		5	Tutoraggio progetti servizio civile
		20	

## AREA

### TECNICA

Geom Ricci Antonella

<b>PESO</b>	<b>INDICATORE</b>
10	Attività di razionalizzazione dei documenti necessari al rilascio/deposito delle autorizzazioni previste dal DPR 380/2001 entro il 31/12/2022
10	Rispetto delle tempistiche indicate dai soggetti attuatori per l'approvazione di n. 5 progetti previsti dalle ordinanze di assegnazione risorse

5	Tutoraggio progetti servizio civile
25	

## **AREA POLIZIA**

### **LOCALE**

#### **Caporale Rosa**

<b>#</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>PESO</b>	<b>INDICATORE</b>
1	Semplificazione delle procedure di caricamento delle pratiche edilizie del portale informatico SUE	5	Attività di razionalizzazione dei documenti necessari al rilascio/deposito delle autorizzazioni previste dal DPR 380/2001 entro il 31/12/2022
	Primi passi verso videosorveglianza e controllo del territorio	5	Installazione primi punti di controllo con video sorveglianza parchi e punti strategici per sicurezza popolazione e contro atti vandalici
		10	

### **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI (cd. CUSTOMER SATISFACTION)**

Il Comune di Castiglione Messer Raimondo ha posto tra gli obiettivi dell'ente locale, quello di migliorare la soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti.

In attuazione delle direttive del Dipartimento della Funzione pubblica e delle norme in ambito della Pubblica Amministrazione è stato individuato quale strumento per pianificare politiche e valutare servizi offerti, quello della rilevazione della qualità percepita, noto come Customer satisfaction, che presuppone il coinvolgimento reale dei cittadini. Con il termine "Customer satisfaction" si indica generalmente un articolato processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto. La PA ha avviato, negli ultimi anni, un generale processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e miglioramento delle performance organizzative. La relazione tra cittadino e amministrazione pubblica è fondata sulla necessità, della seconda, di rispondere in modo

appropriato ai bisogni e ai problemi posti dal primo. La risposta a questa necessità è sentita come un diritto da parte del cittadino e un dovere da parte dell'amministrazione.

Si tratta, dunque, di una modalità di ascolto sistematico dei bisogni dei cittadini, attraverso una misurazione dei servizi erogati rispetto un dato arco temporale.

Lo strumento usato si propone come un approccio moderno ed efficace ai temi della partecipazione civica e della comunicazione, sui cui l'Amministrazione comunale intende puntare l'attenzione.

A tale scopo sarà ideato **un semplice questionario per la rilevazione** della soddisfazione del servizio offerto, che si colloca idealmente come punto di partenza per successive azioni di Customer satisfaction, orientate dunque all'ascolto degli utenti e volte ad un costante miglioramento dei servizi.

L'indagine di customer satisfaction avrà cadenza annuale e sarà finalizzata a disporre di uno strumento informativo e consultativo per attivare e supportare il miglioramento continuo e mantenere un monitoraggio nel tempo.

La rilevazione della soddisfazione dei servizi offerti concorre alla valutazione della performance organizzativa.

## I SOGGETTI VALUTATORI

I soggetti che intervengono nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale sono:

- a) Il Sindaco;
- b) il Nucleo di Valutazione;
- c) i titolari di posizione organizzativa;
- d) i cittadini/utenti e le loro associazioni (in riferimento alle indagini di customer satisfaction).

In particolare:

1. il Sindaco, su proposta del Nucleo di Valutazione, valuta il Segretario Comunale anche per le eventuali funzioni di responsabile di Servizio tenendo conto dei rispettivi contratti di riferimento;
2. il Nucleo di valutazione valuta la performance organizzativa del Comune, delle unità organizzative e degli uffici in cui si divide la struttura amministrativa dell'ente.
3. il Nucleo di valutazione valuta i titolari di posizione organizzativa, accertando il reale conseguimento degli obiettivi programmati secondo quanto stabilito dal sistema di valutazione adottato dall'ente tenendo conto del contratto di riferimento. In caso di coincidenza tra NdV e Segretario Comunale, il Sindaco approva la proposta di valutazione effettuata dal Nucleo di Valutazione. Nel caso di NdV diverso dal Segretario Comunale, sarà quest'ultimo ad approvare la proposta di valutazione effettuata dal Nucleo;
4. i Titolari di Posizione Organizzativa, con la collaborazione del Nucleo di valutazione, provvedono alla valutazione dei dipendenti assegnati al proprio Settore di competenza.

La valutazione rappresenta un momento informativo e formativo al tempo stesso e pertanto avverrà in forma diretta:

- 1) tra il Nucleo di valutazione e i titolari di Posizione Organizzativa;
- 2) tra ciascuno dei titolari di Posizione Organizzativa e i dipendenti assegnati al rispettivo Settore di competenza.

La valutazione tiene conto anche del rispetto dei vincoli dettati dal legislatore sulla base delle previsioni legislative, dell'esistenza di procedimenti disciplinari, penali, contabili e di tutti gli altri fattori che concorrono in modo significativo alla attività e all'immagine dell'ente.



La valutazione è comunicata ai dipendenti valutati prima che essa sia formalizzata, anche nella forma della proposta, in modo che i soggetti interessati possano effettuare rilievi e/o chiedere approfondimenti. Qualora un titolare di posizione organizzativa o un dipendente vogliano contestare la valutazione espressa nei loro confronti, possono presentare (tramite PEC o casella personale istituzionale di posta elettronica) una motivata istanza di riesame della valutazione, entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna della scheda di valutazione. Per i dipendenti non titolari di PO tale istanza verrà sottoposta all'esame del Nucleo di valutazione, il quale sarà chiamato a pronunciarsi sulla correttezza metodologica dell'applicazione del percorso valutativo. Per il personale incaricato di posizioni organizzative, tale istanza verrà sottoposta all'esame del Segretario Comunale, il quale sarà chiamato a pronunciarsi sulla correttezza metodologica dell'applicazione del percorso valutativo.

In entrambi i casi, ai fini del riesame, sarà possibile acquisire ulteriori documenti ed informazioni in possesso dell'ente.

Qualora dal riesame della valutazione non emergano criticità in merito alla corretta applicazione del sistema di valutazione, verrà redatto apposito verbale che attesti la correttezza delle procedure seguite e confermi l'esito della valutazione.

Nel caso in cui si rilevino elementi di criticità in merito alla corretta applicazione delle metodologie e delle procedure del sistema di misurazione e valutazione, verranno convocati il valutatore ed il valutato per un incontro di conciliazione, da tenersi entro 30 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento dell'istanza di riesame della valutazione. Nel corso dell'incontro di conciliazione i soggetti conciliatori assumeranno un ruolo meramente propositivo e consultivo, formulando anche eventuali motivate proposte delle quali va lasciata traccia nel verbale del tentativo di conciliazione.

Nell'incontro di conciliazione è facoltà, da parte del valutato, di essere assistito dall'organizzazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato o da persona di sua fiducia.

Entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla data di effettuazione dell'incontro di conciliazione i soggetti conciliatori redigono un verbale nel quale vengono riportati gli esiti dello stesso.

Le metodologie, gli obiettivi assegnati e gli esiti della valutazione dei titolari di posizione organizzativa sono pubblicati sul sito internet del Comune.

## **CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEI TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA**

Successivamente all'assegnazione degli obiettivi da parte della Giunta, il Segretario comunica gli indicatori riferiti agli obiettivi e alla valutazione della gestione, nonché i fattori, gli indicatori e i pesi ponderali delle capacità manageriali. In tali attività, il Segretario si avvale del Nucleo di valutazione.

Il Nucleo di valutazione valuta la performance dei responsabili di posizione organizzativa sulla base dei seguenti fattori e valori percentuali:

1. nella misura massima di 45 punti per la **PERFORMANCE ORGANIZZATIVA** generale dell'ente e della struttura diretta, accertata dal Nucleo di Valutazione, anche tenendo conto degli indicatori riferiti allo svolgimento delle attività, nonché del rispetto dei vincoli dettati dal legislatore;
2. nella misura massima di 30 punti per la **PERFORMANCE INDIVIDUALE** ovvero per i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi operativi individuali assegnati;
3. nella misura massima di 25 punti per i **COMPORTEMENTI ORGANIZZATIVI**.

### **1) LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DEI DIPENDENTI TITOLARI DI PO**

Essa è valutata in funzione:

- a) del grado di attuazione degli obiettivi di programmazione strategica e di indirizzo politico amministrativo degli organi di governo dell'ente, al fine di assicurare la funzione di valutazione

dell'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico in termini di congruenza e corrispondenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti, nonché dell'apporto individuale dei responsabili dei servizi al loro raggiungimento, con specifico riferimento agli obiettivi assegnati a tutti i responsabili dei servizi. Al riguardo, si terrà conto delle indagini di customer satisfaction (FINO A 15 PUNTI);

- b) degli obiettivi di miglioramento della gestione attraverso l'analisi, l'individuazione e la soluzione di problemi operativi. Si valuta la capacità di individuare soluzioni innovative e migliorative di problemi e di verificare puntualmente il grado di coerenza delle soluzioni ai problemi con le coordinate di contesto, le relative complessità e i limiti dimensionali della struttura organizzativa (FINO A 15 PUNTI);
- c) della capacità di rispettare e far rispettare le regole, le procedure e i vincoli dell'organizzazione, 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 sia alle fasi di definizione dei programmi di lavoro, sia alla verifica del grado di conseguimento degli obiettivi (FINO A 15 PUNTI);

Il punteggio massimo attribuibile alla valutazione della performance organizzativa è di **45 punti** e avviene sulla base dei seguenti criteri:

Performance organizzativa (Max 45 punti):	
<b>Punti</b>	<b>Giudizio</b>
Da 0 a 10 punti	Il giudizio è insufficiente (soddisfazione <49 %)
Da 10 a 15 punti	Il giudizio è mediocre (soddisfazione >49% e <=59%)
Da 15 a 20 punti	Il giudizio è sufficiente (soddisfazione >59% e <=69%)
Da 20 a 30 punti	Il giudizio è soddisfacente (soddisfazione >69% <=79%)
Da 30 a 35 punti	Il giudizio è buono (soddisfazione >79% e <=89%)
Da 35 a 45 punti	Il giudizio è ottimo (soddisfazione >89%)

La performance organizzativa dei titolari di PO viene valutata dal Nucleo di Valutazione facendo riferimento a ogni elemento di giudizio in suo possesso. La proposta di valutazione è approvata dal Sindaco, nel caso di Nucleo di Valutazione coincidente con il Segretario Comunale, ovvero da quest'ultimo nel caso in cui la funzione dell'Organismo Interno di Valutazione sia coperta da un soggetto esterno alla struttura dell'Ente.

## **2) LA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEI DIPENDENTI TITOLARI DI PO**

La performance individuale di titolari di posizione organizzativa è valutata in funzione del grado (percentuale) di raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi assegnati nell'anno di riferimento. Gli obiettivi sono assegnati dalla Giunta Comunale in sede di approvazione del Piano dettagliato degli obiettivi e della performance. Con il concorso delle proposte dei responsabili dei servizi, essi vengono corredati delle

risorse economiche, umane e strumentali necessarie e vengono accompagnati da specifici indicatori di misurazione del grado di conseguimento dei risultati attesi, nonché da specifici indici di ponderazione. In sede di monitoraggio e comunque entro e non oltre il 30 settembre gli obiettivi assegnati possono essere, su proposta dei responsabili di servizio o su iniziativa dell'amministrazione, rinegoziati ovvero ricalibrati. Eventuali nuovi obiettivi che emergano durante l'anno dovranno essere negoziati con la Giunta e da questa formalmente assegnati ai singoli responsabili di servizio. Nel caso in cui un obiettivo non sia raggiunto per ragioni oggettivamente non addebitabili al responsabile del servizio, lo stesso non sarà considerato valutabile e, di conseguenza, la valutazione sarà effettuata sugli altri obiettivi, rimodulandone in proporzione il peso.

La valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali (performance individuale) si articola nel seguente modo:

- Fino a 10 punti quando l'obiettivo non è stato raggiunto;
- Tra 10 e 20 punti quando l'obiettivo è stato parzialmente raggiunto;
- Tra 20 e 30 punti quando l'obiettivo è stato raggiunto.

La valutazione massima attribuibile alla performance individuale del personale titolare di PO è di **30 punti**.

### 3) LA VALUTAZIONE DEI COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI DEI DIPENDENTI TITOLARI DI PO

Per comportamenti organizzativi si intende la capacità del titolare di posizione organizzativa di:

1. incidere sulle attività e sul funzionamento dell'area organizzativa direttamente gestita, anche in rapporto al funzionamento e all'andamento della struttura dell'Ente;
2. orientare l'azione ai risultati attesi (anche in termini di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità), nell'ambito di un sistema di misurazione del grado di corrispondenza tra obiettivi assegnati e risultati conseguiti a livello sia di singola area, sia di sistema complessivo.  
Essa si misura concretamente mediante atti e funzioni e non attraverso astratte "capacità" e "idoneità".

La valutazione del contributo assicurato dal titolare di posizione organizzativa, in termini di comportamenti organizzativi suscettibili di incidere sul funzionamento del Settore assegnato e sul funzionamento del sistema organizzativo nel suo complesso, spetta al Nucleo di valutazione, che tiene conto di eventuali cause esogene ostative al conseguimento.

La valutazione delle cd. capacità manageriali espresse si articola secondo il seguente prospetto:

- **Rispetto dei termini e sensibilità alle scadenze:** si valuta la capacità di rispettare le scadenze fissate dall'amministrazione sia in condizione di assoluta normalità sia in quelle di emergenza, garantendo il raggiungimento degli obiettivi assegnati e il rispetto dei tempi di programma. Particolare valenza ha il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti (FINO A 5 PUNTI);
- **Interazione con gli organi di indirizzo politico:** capacità di soddisfare le esigenze e le aspettative dell'organo politico di riferimento e di attuare efficacemente e in tempi ragionevoli i programmi, le direttive e le disposizioni emanate dagli organi di indirizzo in conformità alle norme di legge, statutarie e regolamentari dell'Ente (FINO A 5 PUNTI);
- **Collaborazione:** capacità di stabilire un clima di collaborazione attiva, in particolare con i colleghi e con il personale, per raggiungere gli obiettivi "di sistema" dell'ente (FINO A 5 PUNTI);
- **Decisionalità:** capacità di prendere decisioni tra più opzioni, valutando rischi e opportunità, anche in condizioni di incertezza (FINO A 5 PUNTI);
- **Attenzione alla qualità:** capacità di far bene le cose in modo rigoroso e di attivarsi per il miglioramento del servizio fornito (FINO A 5 PUNTI).

Il punteggio massimo attribuibile alla valutazione dei comportamenti organizzativi è di **25 punti**. La valutazione dei comportamenti organizzativi si articola nel seguente modo:

- Da 0 a 5 punti sono stati manifestati comportamenti organizzativi insufficienti;
- Da 5 a 10 sono stati manifestati comportamenti organizzativi mediocri;
- Da 10 a 15 sono stati manifestati comportamenti organizzativi sufficienti;
- Da 15 a 20 punti sono stati ampiamente manifestati comportamenti organizzativi adeguati al ruolo ricoperto;
- Da 20 a 25 punti sono stati manifestati comportamenti organizzativi in maniera ottimale.

Il punteggio complessivo che può essere attribuito al titolare di posizione organizzativa per la valutazione e misurazione della performance è di 100 punti pari alla somma del:

- punteggio massimo di **45 punti** conseguibile in sede di valutazione di performance organizzativa,
- punteggio massimo di **30 punti** conseguibile in sede di valutazione di performance individuale; •  
punteggio massimo di **25 punti** conseguibile in sede di valutazione delle competenze professionali.

Ai fini dell'attribuzione del trattamento economico accessorio alle PO occorre una valutazione minima di 60/100.

Il punteggio complessivo conseguito dal responsabile di servizio in sede di valutazione complessiva della performance esprime la percentuale da applicare alla misura dell'indennità di risultato massima percepibile nell'anno di riferimento.

Il CCNL 21 maggio 2018 ha profondamente modificato la struttura della **retribuzione di risultato dei funzionari incaricati nell'area delle Posizioni Organizzative** prevedendo al comma 4 dell'articolo 15 che: *“Gli enti definiscono i criteri per la determinazione e per l'erogazione annuale della retribuzione di risultato delle posizioni organizzative, destinando a tale particolare voce retributiva una quota non inferiore al 15% delle risorse complessivamente finalizzate all'erogazione della retribuzione di posizione e di risultato di tutte le posizioni organizzative previste dal proprio ordinamento”*.

**ALLEGATO A)**

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DI RESPONSABILE DI SETTORE/SERVIZIO**

COGNOME: \_\_\_\_\_ NOME: \_\_\_\_\_

SETTORE: \_\_\_\_\_

CATEGORIA: \_\_\_\_\_ POSIZIONE ECONOMICA: \_\_\_\_\_

PROFILO PROFESSIONALE: \_\_\_\_\_

**Elementi** \_\_\_\_\_

**Punteggio assegnato** \_\_\_\_\_

Punteggio massimo attribuibile a seguito della valutazione della performance organizzativa	<b>Max 45 punti</b>
Punteggio massimo attribuibile a seguito della valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati al proprio Settore (su certificazione Nucleo Valutazione.)	<b>Max punti 30</b>
Punteggio massimo conseguibile a seguito di valutazione del comportamento organizzativo	<b>Max punti 25</b>
<b>TOTALE</b>	<b>Max punti 100</b>

<b>VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>	<b>PUNTEGGIO CONSEGUITO</b>
GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI STRATEGICI	<b>Fino a 15 punti</b>	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE ATTRAVERSO L'ANALISI, L'IDIVIDUAZIONE E LA SOLUZIONE DI PROBLEMI OPERATIVI	<b>Fino a 15 punti</b>	
CAPACITA' DI RISPETTARE E FAR RISPETTARE LE REGOLE E I VINCOLI DELL'ORGANIZZAZIONE	<b>Fino a 15 punti</b>	
PROMUOVENDO LA QUALITA' DEL SERVIZIO		

<b>VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>	<b>PUNTEGGIO CONSEGUITO</b>
OBIETTIVO 1	Fino a 10 punti	
OBIETTIVO 2	Fino a 10 punti	
OBIETTIVO 3	Fino a 10 punti	

<b>VALUTAZIONE DEI COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI</b>	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>	<b>PUNTEGGIO CONSEGUITO</b>
RISPETTO DEI TERMINI E DELLE SCADENZE	Fino a 5 punti	
INTERAZIONE CON GLI ORGANI DI INDIRIZZO POLITICO	Fino a 5 punti	
COLLABORAZIONE	Fino a 5 punti	
DECISIONALITA'	Fino a 5 punti	
ATTENZIONE ALLA QUALITÀ'	Fino a 5 punti	

**TOTALE \_\_\_\_\_/Max punti 100**

L'Organo Valutatore \_\_\_\_\_

Il Responsabile di Settore 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 Responsabile di Settore per autorizzazione \_\_\_\_\_

## ALLEGATO C)

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI COMUNALI

Gentile Utente,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per esprimere il grado di apprezzamento dei servizi erogati dall'Ente, l'avvio di quest'indagine è un'opportunità di confronto positivo con la popolazione (committente e destinatario dei nostri servizi) volto a migliorare la reciproca soddisfazione. Alle domande che seguono risponda barrando la casella che più si avvicina al suo giudizio. Nel caso non sia in grado di esprimere una valutazione, utilizzi la casella **“non si pronuncia”**. Se ha qualche suggerimento o annotazione da dare può utilizzare lo spazio a disposizione in fondo. Risponda con la massima libertà. Le garantiamo che il questionario è anonimo. Il questionario potrà essere riconsegnato a mano utilizzando gli appositi raccoglitori posti all'ingresso della sede comunale oppure potrà essere inviato a mezzo posta (in tal caso sarà protocollato).

#### **DATI DEL COMPILATORE (Barrare con una “X” la voce che interessa)**

<b>Residenza:</b>
<input type="checkbox"/> Comune di Catiglione Messer Raimondo
<input type="checkbox"/> Altro Comune

<b>Età:</b>
<input type="checkbox"/> 18-30
<input type="checkbox"/> 31-45
<input type="checkbox"/> 46-60
<input type="checkbox"/> oltre 60

<b>Sesso:</b>
<input type="checkbox"/> M
<input type="checkbox"/> F

<b>Professione:</b>
<input type="checkbox"/> Autonomo
<input type="checkbox"/> Dipendente
<input type="checkbox"/> Pensionato
<input type="checkbox"/> Disoccupato
<input type="checkbox"/> Studente

<input type="checkbox"/> Altro (specificare)
--

<b>Titolo di studio:</b>
<input type="checkbox"/> Licenza elementare
<input type="checkbox"/> Licenza media
<input type="checkbox"/> Diploma scuola superiore
<input type="checkbox"/> Laurea

**Barrare con un "X" l'Ufficio a cui si è rivolto:**

<input type="checkbox"/> Servizio Affari Generali (Ufficio contenzioso, Ufficio servizi demografici, Ufficio sport e tempo libero, Ufficio URP)
<input type="checkbox"/> Servizi sociali, culturali e scolastici
<input type="checkbox"/> Servizio demografico (Ufficio anagrafe, Ufficio leva, Ufficio statistica, Ufficio Stato Civile)
<input type="checkbox"/> Servizio elettorale
<input type="checkbox"/> Servizio politiche sociali
<input type="checkbox"/> Servizio cultura, sport e turismo (Ufficio attività culturali, Ufficio Sport, Turismo)
<input type="checkbox"/> Servizio segreteria (Ufficio protocollo e archivio, Ufficio albo pretorio e notifiche atti)
<input type="checkbox"/> Servizio finanziario (Ufficio Bilancio, Ufficio Tributi ed entrate patrimoniali)
<input type="checkbox"/> Servizio urbanistica e territorio (Ufficio Urbanistica e territorio e Ambiente, Ufficio edilizia privata)
<input type="checkbox"/> Servizio lavori pubblici – Protezione civile (Ufficio lavori pubblici e gare, Ufficio Protezione Civile)
<input type="checkbox"/> Servizi manutentivi, patrimonio e demanio
<input type="checkbox"/> Servizio emergenza e terremoto
<input type="checkbox"/> Sportello unico attività produttive e commercio

**Contrassegni con una "X" il giudizio che intende esprimere per ogni domanda:**

<b>1. Come giudica il livello di professionalità, cortesia e disponibilità del personale?</b>
<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto
<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto
<input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto
<input type="checkbox"/> Non si pronuncia

<b>2. Come giudica la chiarezza, adeguatezza e tempestività delle informazioni ricevute?</b>
<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto



<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto
<input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto
<input type="checkbox"/> Non si pronuncia

<b>3. Come giudica la chiarezza e disponibilità della modulistica utilizzata?</b>
<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto
<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto
<input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto
<input type="checkbox"/> Non si pronuncia

<b>4. Come giudica l'adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio?</b>
<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto
<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto
<input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto
<input type="checkbox"/> Non si pronuncia

<b>5. Come giudica il tempo di attesa per accedere ai servizi richiesti?</b>
<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto
<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto
<input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto
<input type="checkbox"/> Non si pronuncia

<b>6. Come giudica la facilità di accesso e l'accoglienza dei locali comunali o sul sito web?</b>
<input type="checkbox"/> Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto
<input type="checkbox"/> Poco soddisfatto
<input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto
<input type="checkbox"/> Non si pronuncia

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

Se lo ritiene opportuno esprima qui sotto eventuali considerazioni o proposte: