



COMUNE DI PRALI

PROVINCIA DI TORINO

Frazione Ghigo, 16 – 10060 PRALI – TO
Tel. 0121/807513 – Fax 0121/806998
e.mail: prali@ruparpiemonte.it

INTESA SULL'UTILIZZO DEL FONDO RISORSE DECENTRATE ANNO 2015

Il giorno sedici del mese di novembre dell'anno 2016, presso il Comune di Prali ha luogo l'incontro tra:

La delegazione trattante, costituita ai sensi dell'art.10 del vigente Ccnl, è così composta:

- Per la parte pubblica Comune di Prali:
GRILL Franco SINDACO
SOLARO Dott. Graziano VICE SEGRETARIO COMUNALE
- Per la parte sindacale:
I rappresentanti delle organizzazioni sindacali territoriali di categoria firmatarie del Ccnl
FP CGIL MARTELLOTTA MANUELA
RSU – PEYROT NADIA

Le norme di riferimento per il calcolo dell'ammontare del Fondo sono le seguenti:

- CCNL del 01/04/1999;
- CCNL del 05/10/2010;
- CCNL del 22/01/2004;
- CCNL del 09/05/2006;
- CCNL del 11/04/2008;
- CCNL del 31/07/2009

Le parti prendono atto della quantificazione delle risorse disponibili effettuata con Determinazione del Responsabile del Servizio Area 01 del 28.12.2015, n. 27, il Fondo per le Risorse decentrate per l'anno 2015 risulta essere così costituito:

FONDO ANNO 2015	
Descrizione	
RISORSE STABILI	
Art. 14 comma 4, CCNL 01/04/1999 <i>(riduzione 3% dello straordinario)</i>	147,41
Art. 15, comma 1 CCNL 01/04/1999:	
- lett. a) Fondo ex art. 31 + risparmi part-time 2003	4.336,41
- lett. b) Risorse aggiuntive ex art. 32 CCNL 1995/1996	
- lett. c) Risparmi di gestione	
- lett. f) Risparmi ex art. 2, comma 3, D.Lgs 29/93	
- lett. g) Risparmi ex led	895,20
- lett. h) Risorse destinate indennità di funzione ex VIII	
- lett. i) - SOLO REGIONI -	
- lett. j) 0,52 monte salari 1997	363,87
- lett. l) somme affluite per personale trasferito	
Art. 15, comma 5, CCNL 01/04/1999 (aumento dotazione organica)	1.200,00
Art. 4 CCNL 05/10/2001, comm1 e 2 (incrementi 1,1% e risparmi RIA/Ass)	811,60
Art. 32 CCNL 22/01/2004:	

Ad

- comma 1 (integrazione 0,62% monte salari 2001)	680,82
- comma 2 (integrazione 0,50% monte salari 2001)	549,05
Art. 32, comma 7, CCNL 22/01/2004 (0,20 alte professionalità) Dichiarazione congiunta	
Art. 34, comma 4, CCNL 22/01/2004 (risparmi personale cessato)	
Art. 4, comma 1 CCNL 09/05/2006 (0,5% monte salari anno 2003)	547,23
Art. 8, comma 2, CCNL 11/04/2008 (0,6% monte salari 2005)	846,27
Rideterminazione fondo progressioni economiche CCNL 2001	82,33
Rideterminazione fondo progressioni economiche CCNL 2002	460,46
Dichiarazione congiunta n. 18 Recupero RIA art. 4 comma 2 CCNL 05/10/2001	411,58
Rideterminazione fondo progressioni economiche CCNL 2006	264,16
Rideterminazione fondo progressioni economiche CCNL 2008	744,93
Rideterminazione fondo progressioni economiche CCNL 2009	358,36
TOTALE RISORSE STABILI	12.699,68
RISORSE VARIABILI	
Art. 15 CCNL 01/04/1999:	
- comma 1, lett. d) - sponsorizzazioni	
- comma 1, lett. e) - trasformazioni part-time	
- comma 1, lett. k) - incentivi progettazione	
- comma 1, lett. m) - risparmi straordinari	
- comma 2 (integrazione 1,2% monte salari anno 1997)	839,67
- comma 5 (riorganizzazione)	5.000,00
Art. 16, comma 1, CCNL 01/04/1999	
Art. 17, comma 8, CCNL 01/04/1999	
Art. 48 CCNL 14/09/2000	
Art. 4, commi 2 e 3 CCNL 09/05/2006	
Art. 8, commi 3 e 4 CCNL 11/04/2008	
Art. 4, commi 2 e 3 CCNL 31/07/2009	
TOTALE RISORSE VARIABILI	5.839,67
TOTALE FONDO	18.539,35
Importo massimo FONDO 2015	
Riduzione per variazione del personale anno 2011 (0,00%)	
Riduzione per variazione del personale anno 2012 (16,67%)	
Riduzione per variazione del personale anno 2013 (0,00%)	
Riduzione per variazione del personale anno 2014 (0,00%)	
Riduzione per variazione del personale anno 2015 (0,00%)	
FONDO massimo 2015	
Riduzione per variazione del personale risorse stabili anno 2011 (0%)	0,00
Riduzione per variazione del personale risorse stabili anno 2012 (16,67%)	2.117,04
Riduzione per variazione del personale risorse stabili anno 2013 (0,00%)	0,00
Riduzione per variazione del personale risorse stabili anno 2014 (0,00%)	0,00
Riduzione per variazione del personale risorse stabili anno 2015 (0,00%)	0,00
TOTALE Risorse stabili al netto della riduzione per variazione personale	10.582,64
Riduzione per variazione del personale risorse variabili anno 2011 (0,00%)	0,00
Riduzione per variazione del personale risorse variabili anno 2012 (16,67%)	139,98







Riduzione per variazione del personale risorse variabili anno 2013 (0,00%)	0,00
Riduzione per variazione del personale risorse variabili anno 2014 (0,00%)	0,00
Riduzione per variazione del personale risorse variabili anno 2015(0,00%)	0,00
TOTALE Risorse variabili al netto della riduzione per variazione personale	5.699,69
TOTALE MASSIMO FONDO ANNO 2015	16.282,34

Riduzione del fondo in proporzione alla riduzione del personale in servizio (Art. 9 comma 2 bis DL78/2010)	
ANNO 2015	
Personale in servizio al 01.01.2014	5,00
Personale in servizio al 31.12.2014	4,00
Semisomma 2014	4,50
Personale in servizio al 01.01.2015	5,00
Personale in servizio al 31.12.2015	5,00
Semisomma 2015	5,00
Riduzione %	0,00

Le delegazioni trattanti si accordano per determinare la ripartizione e la destinazione delle risorse finanziarie del fondo per le risorse decentrate ANNO 2015 nel rispetto dei vincoli risultanti dai contratti collettivi nazionali e dagli strumenti di programmazione economica e finanziaria dell'Amministrazione secondo il seguente prospetto:

UTILIZZO DEL FONDO ANNO 2015

SPESA DA FINANZIARE CON RISORSE CERTE, STABILI E CONTINUE	
TOTALE RISORSE CERTE, STABILI E CONTINUE	
Rideterminate per variazione del personale (legge 122/2010 art. 9, comma 2 bis)	10.582,64
UTILIZZO RISORSE STABILI	
a) Indennità di comparto (art. 33 CCNL 22/01/2004)	2.816,52
b) Progressioni economiche orizzontali anni 1999, 2000, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 e 2010 (art. 17, comma 2 lett. B), CCNL 01/04/1999)	3.411,75
c) riduzione straordinario	2.130,00
TOTALE SPESE CERTE, STABILI E CONTINUE	8.358,27

SPESA DA FINANZIARE CON RISORSE EVENTUALI E VARIABILI	
TOTALE RISORSE EVENTUALI E VARIABILI	
Rideterminate per variazione del personale (legge 122/2010 art. 9, comma 2 bis)	5.699,69
UTILIZZO RISORSE VARIABILI	
a) Spese per indennità di rischio	360,00
TOTALE SPESE EVENTUALI E VARIABILI	360,00

M

dp

[Signature]

[Signature]

RIEPILOGO	
a) TOTALE RISORSE CERTE, STABILI E CONTINUE	10.582,64
Rideterminate per variazione del personale (legge 122/2010 art. 9, comma 2 bis)	
b) TOTALE SPESE CERTE, STABILI E CONTINUE	8.358,27
DIFFERENZA a) - b)	2.224,37
c) TOTALE RISORSE EVENTUALI E VARIABILI	5.699,69
Rideterminate per variazione del personale (legge 122/2010 art. 9, comma 2 bis)	
d) TOTALE SPESE EVENTUALI E VARIABILI	360,00
DIFFERENZA c) - d)	5.339,69
UTILIZZO DELLE RISORSE PER LE POLITICHE DI SVILUPPO UMANE E PER LA PRODUTTIVITA'	7.564,07
a) quota riservata per incentivare la produttività ed il miglioramento dei servizi (art. 17, c. 2, lettera a)	7.564,07

Successivamente le delegazioni trattanti si accordano sulla seguente metodologia per la ripartizione della quota riservata ad incentivare la produttività ed il miglioramento dei servizi (art. 17, c. 2, lettera a).

La produttività individuale viene così ripartita:

- 1) Tenuto conto che una parte del personale presta la propria attività in convenzione presso il Comune di prali, un somma pari ad € 2.000,00 della quota riservata per incentivare la produttività ed il miglioramento dei servizi (art. 17, c. 2, lettera a) verrà suddivisa tra il personale che presta la propria attività presso il Comune di Salza di Pinerolo;
- 2) La partecipazione dei singoli al fondo individuale avverrà in base alla misurazione e valutazione delle performance da parte del Nucleo di Valutazione utilizzando i criteri contenuti nell'allegata scheda di valutazione semplificata (ALLEGATI A1 e A2);

Il premio di risultato sarà erogato nelle seguenti condizioni:

- Aver un punteggio complessivo superiore a 60 punti
- La valutazione tra 61 e 70 da titolo al premio nella misura del 60% del premio individuale stabilito nella misura massima di 1/3 del fondo disponibile al netto delle somme di cui ai precedenti punti 1 e 2;
- La valutazione tra 71 e 80 da titolo al premio nella misura del 70% del premio individuale stabilito nella misura massima di 1/3 del fondo disponibile al netto delle somme di cui ai precedenti punti 1 e 2;
- La valutazione tra 81 e 90 da titolo al premio nella misura del 80% del premio individuale stabilito nella misura massima di 1/3 del fondo disponibile al netto delle somme di cui ai precedenti punti 1 e 2;
- La valutazione superiore a 90 da titolo al premio nella misura del 100% del premio individuale stabilito nella misura massima di 1/3 del fondo disponibile al netto delle somme di cui ai precedenti punti 1 e 2.

Prali, 16/11/2016

Per la parte pubblica

Per la OO.SS.

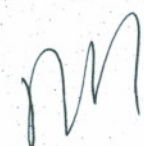
Scheda di gestione delle performance

Nome e Cognome:

Valutatore:

Anno: 2015

Scheda Titolari di Posizione Organizzativa



Numero	Finalità	Obiettivo	Parametro	Note	Peso	Capitolo	€
1	Verificare negli anni i costi, le performance dei servizi	Compiazione tabelle piano performance	Compiazione dei valori delle tabelle per l'anno 2015	Compiazione eseguita	30		
2	Raggiungimento degli obiettivi stabiliti con Deliberazione della Giunta Comunale del 21.07.2015, n. 45	Raggiungimento obiettivi stabiliti	Compiazione relazione sugli obiettivi raggiunti	Compiazione eseguita	50		
3	Sito web e trasparenza amministrativa	Assicurare un costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, e la riutilizzabilità delle informazioni pubblicate sul sito web nonché un costante aggiornamento dei contenuti, della qualità, della quantità e della tempestività delle informazioni diffuse in coerenza con gli obiettivi e tempi del P.T.T.I.	Tempi P.T.T.I ed implementazione entro 31.12.2015	Ripetto tempi P.T.T.I ed implementazione	20		
					100	facoltativo	facoltativo

Scheda di valutazione anno _____ Nome e cognome _____

Numero	Obiettivo	Parametro	Note	Peso	Capitolo	€	Percentuale di raggiungimento	Motivazione del Nucleo	Documenti attestanti il raggiungimento
1	Completazione tabelle piano performance	Completazione dei valori delle tabelle per l'anno 2015	Completazione eseguita	30	0	0			
2	Raggiungimento obiettivi stabiliti	Completazione relazione sugli obiettivi raggiunti	Completazione eseguita	50	0	0			
3	Assicurare un costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, e la riutilizzabilità delle informazioni pubblicate sul sito web nonché un costante aggiornamento dei contenuti, della qualità, della quantità e della tempestività delle informazioni diffuse in coerenza con gli obiettivi e tempi del P.T.T.I e analizzare il grado di attuazione del P.T.T.I	Tempi P.T.T.I ed implementazione entro 31.12.2015	Ripetto tempi P.T.T.I ed implementazione	20	0	0			
					0	0			
					0	0			
					0	0			
					facoltativo	facoltativo			
									0

	Peso	Performance				
		a	b	c	d	%
AREA RELAZIONALE						
Comunicazione: capacità espressa di entrare in relazione con gli interlocutori, cogliendo il loro messaggio e gli obiettivi (approfondendo ove ci siano elementi di scarsa chiarezza) e facendo comprendere loro le proprie posizioni/esigenze	11					
Gestione del reclamo: capacità espressa di cogliere gli elementi oggettivi del reclamo e fornire una risposta adeguata (eventualmente indirizzando ad altri), ricomponendo il conflitto	11					
Lavorare in gruppo e integrazione: capacità espressa di collaborare con gli altri al fine di identificare soluzioni ottimali per gli obiettivi dell'organizzazione	11					
AREA TECNICA						
Conoscenze tecniche: capacità espressa di utilizzare ed aumentare le competenze tecniche (sapere, saper fare, saper essere) necessarie per il corretto svolgimento del proprio ruolo	11					
AREA ORGANIZZATIVO-GESTIONALE						
Sviluppo degli altri: capacità espressa di supportare l'acquisizione e la crescita di competenze dei propri collaboratori	11					
Gestione del gruppo: capacità espressa di gestire i collaboratori e ottenere da loro le prestazioni funzionali agli obiettivi	12					
Problem solving: capacità espressa di perseguire attivamente gli obiettivi assegnati, individuando soluzioni efficaci, anche ricorrendo a modifiche delle procedure non vitali per l'organizzazione, e di sostenerle fino alla realizzazione	11					
Attenzione ai costi: capacità espressa di valutare l'impatto delle azioni proprie e della propria struttura sull'economicità del Comune	11					
Programmazione del lavoro: capacità espressa di organizzare le attività future proprie e di altri in modo finalizzato al raggiungimento di obiettivi	11					
	100					0

a molto al di sotto delle aspettative (da 0 a 30)

b al di sotto delle aspettative (da 31 a 60)

c in linea con le aspettative (da 61 a 90)

d al di sopra delle aspettative (da 91 a 110)

90



Valutazione anno _____

Nome e Cognome _____

	Quasi mai	A volte	Spesso	Quasi sempre	Non applicabile
Comunicazione					
Adatta la propria spiegazione in funzione dell'interlocutore					
Ascolta le esigenze del cliente (concetto di ascolto attivo)					
E' attento e sensibile ai problemi e bisogni degli altri (utenti e colleghi)					
Capisce l'ambiente, sa mettere ciascuno a proprio agio					
Tratta tutti correttamente e con rispetto					
Sa farsi ascoltare e sostenere e proprie posizioni con determinazione, ma senza aggressività					
Non perde obiettività in caso di divergenza					
Utilizza domande o altre tecniche per far condividere ed accettare agli ascoltatori idee, progetti o attività					
Gestione del reclamo					
Gestisce i reclami riguardanti la propria area					
Si prende cura dei reclami riguardanti le altre funzioni indirizzando correttamente i reclami alle persone interessate					
Tampona le situazioni che non è in grado di gestire in attesa che il problema venga risolto					
Organizza le informazioni raccolte attraverso i diversi reclami e le trasferisce in modo organico alla Giunta suggerendo ipotesi di soluzioni					
Lavorare in gruppo e integrazione					
Contribuisce al lavoro del gruppo senza sopraffare gli altri					
Accetta le critiche costruttive					
Fa critiche costruttive					
Propone idee e soluzioni nuove e le offre al gruppo senza considerarle una "proprietà privata"					
Persegue gli obiettivi e gli interessi del gruppo, senza anteporre i propri					
Evidenzia i vincoli e le opportunità relativi ai diversi scenari e soluzioni ipotizzati					
Aggiunge valore attraverso la messa in comune di conoscenze ed esperienze					
Fa gruppo e stempera le tensioni					

Valutazione anno _____

Nome e Cognome _____

Sa coinvolgere gli altri					
Riconosce e valorizza il contributo degli altri					
Ha ampiezza di visione interfunzionale tra tutti i settori del Comune					
Risolve i problemi interni alla propria funzione considerando anche gli effetti sulle altre funzioni					
Favorisce il raggiungimento di accordi attraverso l'esplicitazione e l'aperta discussione delle ragioni delle persone coinvolte					
Accetta le critiche ed il confronto, anche sul proprio modo di porsi					
Non subisce il conflitto, lo gestisce con calma e lucidità					
Conoscenze tecniche					
Aggiorna le proprie conoscenze tecniche					
Individua le conoscenze tecniche che è opportuno aggiornare e/o reperire					
Utilizza nel lavoro conoscenze ed esperienze maturate					
Sviluppo degli altri					
Insegna alle persone a fare le cose non solo dando direttive su come fare, ma anche con spiegazioni esaurienti di perché farle in un certo modo					
Sa dare in modo accettabile anche feedback "scomodi"					
Dà feedback utilizzabili (quindi anche critici) e non mette solo in rilievo il valore dell'interlocutore					
Rassicura le persone dopo un fallimento					
Dà feedback positivi specifici allo scopo di sviluppare gli altri					
Non accentra					
Gestione dei gruppi					
E' attento alla gestione del tempo dei collaboratori (ferie, permessi, straordinari, ...)					
Valorizza gli sforzi					
Tollera gli errori					
Usa stili diversi in funzione delle abilità delle persone che ha intorno e lo fa accettare da tutti					
Sa dire fermamente "No" a richieste irragionevoli, stabilisce limiti per il comportamento altrui					
Controlla la prestazione rispetto a degli standard ben chiari, si occupa di dare visibilità agli standard					

Valutazione anno _____

Nome e Cognome _____

Problem solving									
Individua le possibili cause dei problemi									
Individua le procedure che possono essere modificate al fine di risolvere un problema									
Risolve efficacemente problemi di elevata complessità									
Propone soluzioni concrete (quindi adottabili dall'organizzazione) a problemi che riguardano diverse funzioni									
Nell'affrontare un problema non cerca colpe, ma soluzioni									
Propone soluzioni semplici ed efficaci, valide non solo sul piano formale e che tengono conto della complessità									
Affronta compiti e responsabilità con impegno ed entusiasmo									
Propone soluzioni orientate ai risultati e non soltanto evidenziazione dei problemi (vincoli legali, responsabilità, ...)									
Attenzione ai costi									
Conosce l'impatto che ogni attività del proprio Servizio ha sulla struttura economica del Comune									
Organizza l'attività interna alla propria struttura perseguendo obiettivi di economicità (riduzione dei costi e/o incremento delle entrate)									
È attento alla programmazione e al controllo dei costi delle attività di competenza (richieste di stanziamento a bilancio, richieste di variazioni di bilancio)									
Programmazione del lavoro									
Riconosce le priorità all'interno della propria attività									
Riconosce e comprende le priorità delle altre funzioni									
Collabora col personale delle altre funzioni al fine di organizzare in modo più efficiente ed efficace la programmazione del lavoro									
Aiuta i collaboratori a pianificare, organizzare e darsi priorità per garantire i risultati del loro lavoro									
Collabora col personale delle altre funzioni al fine di organizzare in modo più efficiente ed efficace la gestione del lavoro									
Fa il punto della situazione									
Definisce obiettivi sfidanti ma realistici considerando le risorse a disposizione									
E' attento alla gestione del tempo (rispetto delle scadenze)									

Equità della valutazione delle prestazioni

Nell'effettuare le valutazioni delle prestazioni dei propri collaboratori (Dirigenti e non)

a	si è dimostrato poco attento ed equo ed ha valutato tutti in modo molto simile, anche in presenza di livelli di prestazione differenziati
b	è riuscito a differenziare poco le proprie valutazioni poiché non ha raccolto elementi adeguati per supportare la valutazione
c	ha differenziato le proprie valutazioni, basandole su dati oggettivi raccolti nel corso dell'anno, ma non è riuscito a comunicare in modo adeguato le motivazioni ai collaboratori
d	ha valutato in modo equo, premiando le prestazioni buone ed assegnando valutazioni basse a fronte di prestazioni non adeguate; ha gestito il processo di valutazione in maniera attenta durante il corso dell'anno, evidenziando tempestivamente ai collaboratori le prestazioni buone e quelle non appropriate, così che a fine anno i collaboratori hanno generalmente condiviso la valutazione effettuata

% di raggiungimento 75%

Efficacia della valutazione delle prestazioni e del feedback

Dalle schede di valutazione e dai colloqui conseguenti si può dedurre che:

a	ha teso ad evitare la valutazione dando feedback solo occasionali e poco trasparenti oppure ha valutato in modo fortemente soggettivo oppure è stato eccessivamente severo o, al contrario, eccessivamente benevolo
b	la valutazione è stata fatta aderendo alle indicazioni tecniche ed alla regola aziendale vigente
c	la valutazione è stata sostanzialmente corretta ed efficace: comunica tempestivamente valutazioni e feedback
d	ha individuato e misurato con chiarezza punti di forza e aree di miglioramento, li ha comunicati efficacemente ed ha pianificato (e realizzato, se possibile) le azioni di sviluppo concordate

% di raggiungimento 75%

Valutazione complessiva

Valutazione complessiva	
Raggiungimento degli obiettivi x 60%	0
Valutazione delle capacità gestionali x 35%	0
Differenziazione delle valutazioni x 5%	0
Totale	0

Interventi di sviluppo concordati

Empty box for recording agreed development interventions.

Eventuali note

Empty box for recording any notes.

Handwritten initials and signatures in the bottom right corner, including a blue signature.


Scheda di gestione delle performance

Nome e Cognome:


Valutatori:


Anno: 2015

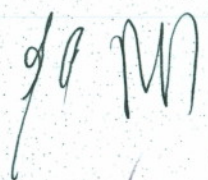
Scheda Dipendenti

9/11
PW


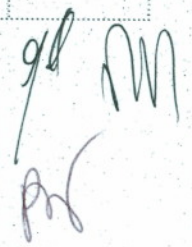
Numero	Obiettivo	Parametro	Note	Peso	Capitolo	€	Percentuale di raggiungimento	Motivazione del Titolare di Posizione Organizzativa	Documenti attestanti il raggiungimento
1	Compilazione tabelle piano performance	Compilazione dei valori delle tabelle per l'anno 2015	Compilazione eseguita	100	0	0		Compilazione eseguita	
0				0	0	0			
					facoltativo	facoltativo			
								0	








	Peso	Performance					
		a	b	c	d	%	
AREA RELAZIONALE							
Comunicazione: capacità espressa di entrare in relazione con gli interlocutori, cogliendo il loro messaggio e gli obiettivi (approfondendo ove ci siano elementi di scarsa chiarezza) e facendo comprendere loro le proprie posizioni/esigenze	13						
Gestione del reclamo: capacità espressa di cogliere gli elementi oggettivi del reclamo e fornire una risposta adeguata (eventualmente indirizzando ad altri), ricomponendo il conflitto	12						
Lavorare in gruppo e integrazione: capacità espressa di collaborare con gli altri al fine di identificare soluzioni ottimali per gli obiettivi dell'organizzazione	12						
AREA TECNICA							
Conoscenze tecniche: capacità espressa di utilizzare ed aumentare le competenze tecniche (sapere, saper fare, saper essere) necessarie per il corretto svolgimento del proprio ruolo	13						
AREA ORGANIZZATIVO-GESTIONALE							
Problem solving: capacità espressa di perseguire attivamente gli obiettivi assegnati, individuando soluzioni efficaci, anche attivando autonome iniziative	12						
Attenzione ai costi: capacità espressa di valutare l'impatto delle proprie azioni sull'economicità della propria struttura	13						
Presidio del livello qualitativo atteso: capacità espressa di rispettare gli standard qualitativi e quantitativi definiti dalle procedure e dalla normativa vigente	12						
Rispetto dei tempi procedurali: capacità espressa di rispettare i tempi previsti dalle procedure e dalla normativa vigente	13						
	100						
a molto al di sotto delle aspettative (da 0 a 30)							
b al di sotto delle aspettative (da 31 a 60)							
c in linea con le aspettative (da 61 a 90)							
d al di sopra delle aspettative (da 91 a 110)							





	Quasi mai	A volte	Spesso	Quasi sempre	Non applicabile
Comunicazione					
Adatta la propria spiegazione in funzione dell'interlocutore					
Ascolta le esigenze del cliente (concetto di ascolto attivo)					
E' attento e sensibile ai problemi e bisogni degli altri (utenti e colleghi)					
Capisce l'ambiente, sa mettere ciascuno a proprio agio					
Tratta tutti correttamente e con rispetto					
Sa farsi ascoltare e sostenere e proprie posizioni con determinazione, ma senza aggressività					
Non perde obiettività in caso di divergenza					
Utilizza domande o altre tecniche per far condividere ed accettare agli ascoltatori idee, progetti o attività					
Gestione del reclamo					
Gestisce i reclami riguardanti la propria attività					
Si prende cura dei reclami riguardanti le altre funzioni indirizzando correttamente i reclami alle persone interessate					
Tampona le situazioni che non è in grado di gestire in attesa che il problema venga risolto					
Organizza le informazioni raccolte attraverso i diversi reclami e le trasferisce in modo organico al proprio responsabile suggerendo ipotesi di soluzioni					
Lavorare in gruppo e integrazione					
Contribuisce al lavoro del gruppo senza sopraffare gli altri					
Accetta le critiche costruttive					
Fa critiche costruttive					
Propone idee e soluzioni nuove e le offre al gruppo senza considerarle una "proprietà privata"					
Persegue gli obiettivi e gli interessi del gruppo, senza anteporre i propri					
Aggiunge valore attraverso la messa in comune di conoscenze ed esperienze					
Fa gruppo e stempera le tensioni					
Accetta le critiche ed il confronto, anche sul proprio modo di porsi					
Non subisce il conflitto, lo gestisce con calma e lucidità					
Conoscenze tecniche					
Aggiorna le proprie conoscenze tecniche					
Individua le conoscenze tecniche che è opportuno aggiornare e/o reperire					
Utilizza nel lavoro conoscenze ed esperienze maturate					
Problem solving					

Individua le possibili cause dei problemi									
Propone soluzioni concrete (quindi adottabili dall'organizzazione) a problemi che riguardano diverse funzioni									
Nell'affrontare un problema non cerca colpe, ma soluzioni									
Propone soluzioni semplici ed efficaci, valide non solo sul piano formale e che tengono conto della complessità									
Affronta compiti e responsabilità con impegno ed entusiasmo									
Propone soluzioni orientate ai risultati e non soltanto evidenziazione dei problemi (vincoli legali, responsabilità, ...)									
Attenzione ai costi									
Conosce l'impatto che la propria attività ha sulla struttura economica del Servizio									
È attento alla cura ed al risparmio dei mezzi strumentali e finanziari assegnati per lo svolgimento del proprio lavoro									
Presidio del livello qualitativo atteso									
Rispetta gli standard qualitativi previsti dalle procedure relative ai servizi sui quali opera									
Rispetta gli standard qualitativi previsti dalla normativa relativa ai servizi sui quali opera									
Rispetta gli standard quantitativi previsti dalle procedure relative ai servizi sui quali opera									
Rispetta gli standard quantitativi previsti dalla normativa relativa ai servizi sui quali opera									
Evidenzia la necessità di rivedere le procedure interne al fine di rispettare gli standard quali-quantitativi previsti per il servizio									
Rispetto dei tempi procedurali									
Rispetta le tempistiche previste dalle procedure relative ai servizi sui quali opera									
Rispetta le tempistiche previste dalla normativa relativa ai servizi sui quali opera									
Evidenzia la necessità di rivedere le procedure interne al fine di rispettare le tempistiche previste per il servizio									

Valutazione complessiva

Raggiungimento degli obiettivi x 70%	0
Valutazione delle capacità gestionali x 30%	0%

Totale	0
---------------	----------

Interventi di sviluppo concordati

Eventuali note