



COMUNE DI PONTEBBA

Articoli 26 e seguenti del Regolamento di Organizzazione degli uffici e dei servizi

SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale nr.

1 - Oggetto

1. Il sistema di valutazione disciplina la misurazione e valutazione dei risultati del personale dipendente dei singoli Servizi e dell'Amministrazione.

2. Eventuali scostamenti tra i valori attesi e quelli accertati saranno utilizzati:

- per la valutazione dell'azione amministrativa, anche quali strumenti utili ai fini del controllo di gestione;
- per la valutazione del personale dipendente;
- per l'erogazione della componente di retribuzione del personale legata al raggiungimento degli obiettivi;
- per apportare modifiche organizzative al fine di un miglior conseguimento degli obiettivi;
- al fine di ridefinire gli obiettivi dell'amministrazione.

2 - Il Ciclo delle Performance

1. La valutazione e misurazione degli obiettivi avviene all'interno della gestione del ciclo della performance che si sviluppa nel rispetto delle fasi indicate negli articoli 26 e seguenti del Regolamento degli Uffici e dei Servizi.

3 - Assegnazione degli obiettivi

1. Gli obiettivi sono assegnati ai T.P.O., unitamente alle risorse necessarie per il loro conseguimento, mediante Il Piano delle Risorse e degli Obiettivi (P.R.O.)

2. Ogni obiettivo deve riportare:

- a) l'Area Organizzativa responsabile della sua realizzazione;
- b) l'arco temporale entro il quale deve essere raggiunto;
- c) il valore che si ritiene debba essere accertato in sede di valutazione e misurazione al fine di determinare se esso è stato raggiunto;
- d) l'eventuale ponderazione al fine di determinarne l'importanza rispetto ad altri obiettivi assegnati alla stessa Area Organizzativa.

3. Gli obiettivi dovranno essere frutto di una preventiva negoziazione col T.P.O. in modo tale che vi sia condivisione tra l'Amministrazione ed il T.P.O. stesso in merito:

- a) alla possibilità di conseguire l'obiettivo assegnato;
- b) all'adeguatezza delle risorse assegnate, tenendo conto la necessaria natura sfidante che deve avere l'obiettivo.

4. Ove non vi sia accordo tra l'Amministrazione ed il T.P.O. cui è assegnato l'obiettivo, l'Amministrazione provvede comunque all'assegnazione degli obiettivi che ritiene necessario realizzare.

4 – Obiettivi, valori attesi e strumenti di misurazione

1. La misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi avviene mediante confronto tra i valori attesi ed i valori misurati in sede di controllo.

2. Numerico - Se l'obiettivo è espresso con indicazione di un valore atteso numerico, il raggiungimento dell'obiettivo viene misurato tramite rilevazione dell'eventuale scostamento tra il valore atteso ed il risultato accertato.

3. Non numerico - Se l'obiettivo non è espresso tramite associazione ad un valore atteso numerico, ai fini della misurazione del raggiungimento dell'obiettivo, si provvede come segue:

- a) unitamente all'obiettivo devono essere indicati i parametri per la valutazione del suo raggiungimento; nel caso in cui siano omessi tali parametri, si ritiene che l'obiettivo sia pienamente raggiunto se il risultato corrispondente al raggiungimento dell'obiettivo ha un livello qualitativo ottimo ed è stato raggiunto nel termine prefissato; qualora non sia

prefissato un termine specifico, si presume che il risultato debba essere raggiunto entro la fine dell'esercizio;

b) in sede di controllo si provvede ad una valutazione dei seguenti parametri attribuendo ad essi una valutazione numerica (in decimi):

- 1) qualità del risultato;
- 2) completezza;
- 3) conformità alla normativa vigente;
- 4) conformità agli indirizzi espressi dall'amministrazione;
- 5) rispetto del termine.

c) la misurazione è la rilevazione dello scostamento tra la valutazione numerica media assegnata e quella massima assegnabile.

4. Indeterminato - Se l'obiettivo non contiene elementi sufficienti ad una misurazione del grado di raggiungimento è dichiarato indeterminato ed il suo raggiungimento non può essere valutato. Ove possibile, l'obiettivo apparentemente indeterminato viene interpretato come obiettivo di mantenimento; se il carattere indeterminato dipende dall'omessa specificazione del riferimento temporale, esso si intende riferito all'esercizio precedente o al periodo di durata uguale a quello cui l'obiettivo si riferisce, immediatamente precedente ad esso (es. riduzione dei tempi medi = registrazione di tempi medi non superiori a quelli registrati nell'esercizio precedente). Sono effettivamente indeterminati gli obiettivi ai quali non può essere assegnato alcun significato nemmeno in via interpretativa.

Il T.P.O. che ritiene gli sia stato assegnato un obiettivo indeterminato chiede che lo stesso venga chiarito o modificato. La richiesta può avere ad oggetto anche la conferma della corretta interpretazione dell'obiettivo assegnato. Se necessario, il T.P.O. formula una proposta di modifica degli obiettivi alla Giunta.

Il dipendente che ritiene gli sia stato assegnato un obiettivo indeterminato richiede i necessari chiarimenti al proprio T.P.O.

Gli obiettivi indeterminati si considerano non assegnati.

5. Graduabile o non graduabile - Un obiettivo è graduabile se potrà esserne valutato il grado di raggiungimento; è non graduabile se può essere raggiunto completamente oppure deve ritenersi non raggiunto.

Gli obiettivi che per loro natura sono graduabili possono essere assegnati come obiettivi non graduabili. In tale ultimo caso, al completo raggiungimento dell'obiettivo è assegnato il valore massimo previsto, al raggiungimento non completo dell'obiettivo è assegnato il valore zero.

Salvo sia diversamente previsto in sede di assegnazione, gli obiettivi di sviluppo si presumono sempre valutabili mentre gli obiettivi di mantenimento si presumono sempre assegnati come non graduabili (ancorché sia astrattamente possibile valutarne il grado di realizzazione).

6. Non Assegnabile - Non sono assegnabili obiettivi che presuppongono la violazione di leggi o regolamenti, gli obiettivi che inducono ad una condotta vessatoria verso i cittadini. Gli obiettivi non assegnabili, così come quelli impossibili da raggiungere, si considerano non assegnati.

7. Relazione con altri soggetti - L'eventuale assegnazione di obiettivi la cui realizzazione dipende in parte da terzi è possibile solo nel rispetto dei seguenti limiti e condizioni:

- a) il Numero di tali obiettivi non può essere superiore alla metà del totale degli obiettivi assegnati
- b) la valutazione di tali obiettivi è legata, almeno in parte, al lavoro di promozione degli uffici;

Gli obiettivi eventualmente assegnati che abbiano ad oggetto condotte di altri soggetti su cui gli uffici ed il personale non possono incidere si intendono come non assegnati. Il T.P.O. o il dipendente a cui sia stato assegnato un obiettivo su cui non ha capacità di incidere deve segnalarlo tempestivamente.

8. Esempi - Esempio di obiettivo cui è associato un valore atteso numerico: ridurre i tempi di pagamento di almeno il 30% rispetto all'esercizio precedente.

Esempio di obiettivo cui è associato un valore atteso non numerico: aggiornare il regolamento per l'accesso agli atti amministrativi prevedendo una specifica disciplina per l'accesso civico, prevedere la modulistica necessaria per la presentazione della domanda di accesso.

Esempio di obiettivo indeterminato: ridurre i tempi di funzionamento dell'ufficio.

Esempio di obiettivo assegnabile che dipende in parte da soggetti terzi: incrementare almeno del 10% le sponsorizzazioni delle manifestazioni culturali nel territorio da parte dei soggetti privati.

5 - Valutazioni

1. I risultati di ogni T.P.O. sono misurati e valutati sulla base della scheda di cui all'allegato A) dall'Organismo Indipendente di Valutazione che, a tal fine, ha accesso a tutti gli atti necessari;

2. Con riferimento alla scheda allegato A):

- Per "determinazione" si intende il coerente e costante perseguimento dei risultati, nei modi e tempi congrui per la loro ottimale e proficua realizzazione, anche con la capacità di apportare elementi di novità tecnica, culturale ed organizzativa;
- Per "spirito di servizio" si intende la disponibilità alla flessibilità per ciò che non è stato possibile programmare preventivamente e, in genere, la disponibilità personale per il raggiungimento di migliori risultati a prescindere dal rigido rispetto dei vincoli dell'orario di lavoro;

3. I risultati di ogni dipendente sono misurati e valutati sulla base della scheda di cui all'allegato B) dal rispettivo T.P.O..

5. Con riferimento alla scheda allegato B), gli obiettivi individuali sono preventivamente individuati, ponderati ed assegnati dal T.P.O. a ciascuno dei suoi collaboratori.

6 – Rilevamento del grado di soddisfazione

1.L'Ente rileva il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti utilizzando due distinte modalità:

- a) l'applicativo "mettiamoci la faccia", sul sito istituzionale dell'ente, gratuito e di uso intuitivo, ma i cui risultati sono facilmente condizionabili;
- b) l'ulteriore strumento di segnalazione definito dal presente Sistema di Valutazione ai commi 2 e seguenti.

Il sistema di cui alla precedente lettera b), consente di formulare comunicazioni più articolate sulla qualità del servizio, di segnalare eventuali disservizi e di formulare proposte di miglioramento. Solo esso incide sulla valutazione delle performance ai sensi del successivo punto 7.

2. I cittadini e gli utenti possono manifestare il loro grado di soddisfazione mediante il modulo di cui all'allegato c). Tale modulo può essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso dell'Ente, oppure inviato mediante posta elettronica all'indirizzo protocollo@com-pontebba.regione.fvg.it.

3. Le segnalazioni depositate nella cassetta posta all'ingresso dell'Ente sono raccolte con cadenza almeno bimensile. Esse sono suddivise in segnalazioni anonime e segnalazioni non anonime. Gli esiti delle valutazioni espresse, i suggerimenti e gli eventuali disservizi segnalati sono comunicati alla Giunta in forma riassuntiva e sintetica. Con cadenza almeno annuale l'esito delle segnalazioni viene pubblicato sul sito internet istituzionale.

4.Le segnalazioni anonime sono valutate ai seguenti fini:

- al fine del miglioramento del servizio al pari delle valutazioni espresse mediante lo strumento "mettiamoci la faccia";
- al fine del miglioramento del servizio;
- per le proposte di miglioramento in esse contenute;
- per ogni altro effetto, se contenenti segnalazione circostanziata di fatti verificabili.

Non si terrà conto delle segnalazioni anonime ai fini della valutazione dei T.P.O. e del personale ai sensi del successivo punto 7.

7 – Utilizzo delle segnalazioni dei cittadini per la valutazione dei servizi.




1. Le segnalazioni non anonime degli utenti e dei cittadini disciplinate al precedente punto 6 rappresentano lo strumento per consentire ai portatori d'interesse di incidere sulla valutazione della performance. Ciò avviene nella misura prevista dal presente punto, a condizione che le valutazioni non anonime pervenute siano almeno 25 per ogni anno solare.

2. Nel caso in cui uno stesso cittadino o utente presenti più valutazioni nel corso dello stesso anno solare, si terrà conto del valore medio da esse espresso.

3. La valutazione è espressa mediante il modulo di cui all'allegato C).

4. Se la segnalazione contiene l'indicazione dell'area, essa è valutata solo con riguardo a tale area. Se la segnalazione non contiene la specificazione dell'area o dell'ufficio valutato, si considera attribuita genericamente a tutte le Aree e pertanto incide in misura proporzionale su di esse. Se la segnalazione è fatta con riferimento a due o più aree individuate essa incide pro quota su ciascuno di esse.

5. Ad ogni valutazione formulata è attribuito il seguente punteggio:

	Voto espresso solo con una croce sulla faccina	Voto espresso con un'ulteriore indicazione	Punti
	10 Punti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Eccellente ■ Buono 	10 punti 8
	5 Punti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Soddisfacente ■ Sufficiente 	6 4
	0 Punti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Insufficiente ■ Pessimo 	2 0

La valutazione della singola Area Organizzativa è pari al rapporto tra il punteggio conseguito ed il punteggio massimo conseguibile.

Numero di Valutazioni (n)	Rapporto punteggio conseguito/conseguibile	Coefficiente da applicarsi alla valutazione
$n < 25$		1
$26 \leq n > 50$	$R \geq 0,80$	1
$26 \leq n > 50$	$0,40 < R > 0,79$	0,99
$26 \leq n > 50$	$R \leq 0,40$	0,98
$51 \leq n > 100$	$R \geq 0,80$	1
$51 \leq n > 100$	$0,40 < R > 0,79$	0,97
$51 \leq n > 100$	$R \leq 0,40$	0,96
$n \geq 100$	$R \geq 0,80$	1
$n \geq 100$	$0,40 < R > 0,79$	0,95
$n \geq 100$	$R \leq 0,40$	0,94

8 - Procedure di conciliazione

1. A garanzia dei soggetti valutati sono previsti i seguenti sistemi di garanzia e conciliazione:

- a) ciascun dipendente, entro 10 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione, può presentare osservazioni e richieste di chiarimento al soggetto responsabile della valutazione stessa (OIV/Dirigente/Segretario o T.P.O.);

b) nel caso in cui la risposta del responsabile della valutazione non sia considerata soddisfacente oppure nel caso in cui il responsabile della valutazione non provveda a rispondere alla richiesta del soggetto valutato, questo può chiedere che la propria valutazione sia verificata dall'O.I.V. (se trattasi di dipendente non T.P.O.) o dal Segretario (se trattasi di T.P.O) che provvede entro i successivi 30 giorni.

9 - Entrata in vigore

1. Il presente Sistema entra in vigore il giorno successivo alla scadenza della pubblicazione all'albo della deliberazione di sua adozione.