

**PROVINCIA DI
L'AQUILA**

**SISTEMA DI VALUTAZIONE
DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE
DEL PERSONALE DIPENDENTE**

MANUALE PER LA VALUTAZIONE

INDICE

Finalità della valutazione	Pag. 3
Oggetto della valutazione	Pag. 4
Metodologia di valutazione	Pag. 6
Soggetti preposti alla valutazione	Pag. 12
Strumenti della valutazione	Pag. 13
Tempistica della valutazione	Pag. 14
Comunicazione della valutazione	Pag. 15
Conversione della valutazione in trattamento economico accessorio	Pag. 16
Errori da evitare nella valutazione	Pag. 17
Appendice:	
- Progressioni economiche	Pag. 19
- Bonus annuale delle eccellenze	Pag. 19
- Premio annuale per l'innovazione	Pag. 20
- Accesso a percorsi di alta formazione e di crescita professionale	Pag. 20
Allegato:	
Scheda di valutazione	Pag. 21

FINALITA' DELLA VALUTAZIONE

Il processo di valutazione dei Dipendenti dei servizi persegue differenti finalità, prima fra tutte quella di orientare la prestazione dei Dipendenti verso il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente, ma anche la valorizzazione dei Dipendenti, l'introduzione di una cultura organizzativa della responsabilità per il miglioramento della performance rivolta allo sviluppo della qualità dei servizi offerti e del merito, l'assegnazione degli incentivi di produttività

Il processo di valutazione permette al valutatore di:

- attivare un miglior dialogo con i valutati sugli obiettivi da raggiungere e sui risultati conseguiti;
- migliorare la trasparenza nei rapporti con i valutati;
- migliorare l'efficienza delle differenti aree soggette a valutazione.

Il processo di valutazione inoltre permette al valutato di:

- migliorare la conoscenza dei propri compiti;
- aumentare la partecipazione nella definizione degli obiettivi;
- promuovere la propria immagine;
- migliorare la conoscenza sui parametri e sui risultati della valutazione del suo lavoro.

OGGETTO DELLA VALUTAZIONE

Oggetto della valutazione dei Dipendenti è il raggiungimento degli obiettivi programmati e del contributo assicurato alla performance del servizio e le competenze e i relativi comportamenti tenuti dai Dipendenti sia nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività sia per ottenere i risultati prefissati.

Valutazione del raggiungimento degli obiettivi programmati

Gli obiettivi dei quali si andrà a verificare il raggiungimento potranno essere di gruppo e / o individuali e dovranno possedere determinate caratteristiche, in particolare:

- a) rilevanti e pertinenti rispetto ai bisogni della collettività, alla missione istituzionale, alle priorità politiche ed alle strategie dell'amministrazione;
- b) specifici e misurabili in termini concreti e chiari;
- c) tali da determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi erogati e degli interventi;
- d) riferibili ad un arco temporale determinato, di norma corrispondente ad un anno;
- e) commisurati ai valori di riferimento derivanti da standard se definiti a livello nazionale e internazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe;
- f) confrontabili con le tendenze della produttività dell'amministrazione con riferimento, ove possibile, almeno al triennio precedente;
- g) correlati alla quantità e alla qualità delle risorse disponibili.

Valutazione dell'apporto individuale al raggiungimento del risultato e alla performance del servizio di appartenenza

L'apporto individuale prenderà in considerazione il contributo fornito dal dipendente al proprio servizio di appartenenza sia nel raggiungimento degli obiettivi/risultati che nella realizzazione dell'attività istituzionale dell'unità stessa.

Valutazione delle competenze

La valutazione delle competenze prende in considerazione i seguenti criteri:

- la conoscenza tecnico-operativa

intesa come l'insieme delle conoscenze tecnico, normative, procedurali necessarie per svolgere l'attività del proprio servizio.

- l'organizzazione

intesa come la capacità dimostrata di partecipare alla costruzione degli obiettivi, di realizzare gli stessi e di adattarsi ai cambiamenti;

- l'innovazione

intesa come la capacità dimostrata di stimolare l'innovazione sostenendo in modo costruttivo gli interventi già attivati o da attivarsi a livello tecnologico/organizzativo/procedurale;

- l'integrazione

intesa come la capacità dimostrata di lavorare in gruppo e di collaborare con persone inserite in altri settori/Enti al fine della realizzazione dei progetti e/o della risoluzione di problemi;

- l'orientamento al Cliente

intesa come la capacità dimostrata di ascoltare e mettere in atto soluzioni che, pur nel rispetto delle regole organizzative, non comportino un'applicazione pedissequa e / o distorta delle norme al fine della soddisfazione del Cliente interno (Collega) ed esterno (Cittadino/Utente) all'Amministrazione e del raggiungimento di alti traguardi qualitativi del servizio.

METODOLOGIA DELLA VALUTAZIONE

Le modalità di espressione della valutazione avvengono mediante l'utilizzo delle scale numeriche con valori crescenti oscillanti da 0 a 10.

Per quanto concerne il raggiungimento degli obiettivi, individuali e/o di gruppo, l'attribuzione del punteggio da 0 a 10 assume il seguente significato:

- **da 0 a 2** - Obiettivo non raggiunto
- **da 3 a 7** - Obiettivo parzialmente raggiunto
- **da 8 a 10** - Obiettivo raggiunto

Il punteggio all'interno delle diverse classi dipende dalla graduazione dello stato di raggiungimento dell'obiettivo.

Il *punteggio della valutazione del raggiungimento degli obiettivi* è dato dalla sommatoria delle valutazioni numeriche sul raggiungimento degli obiettivi stessi rapportata al numero degli obiettivi considerati (punteggio medio obiettivi).

Per quanto concerne l'apporto individuale, l'attribuzione del punteggio assume il seguente significato.

Per l'apporto al raggiungimento del risultato/obiettivi l'attribuzione del punteggio da 1 a 10 assume il seguente significato:

- **da 1 a 2** – Basso contributo
- **da 3 a 8** – Medio contributo
- **da 9 a 10** – Alto contributo

Per l'apporto alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza (attività istituzionale) l'attribuzione del punteggio da 1 a 10 assume il seguente significato:

- **da 1 a 2** – Basso contributo
- **da 3 a 8** – Medio contributo
- **da 9 a 10** – Alto contributo

Il *punteggio della valutazione dell'apporto individuale* è dato dalla media delle valutazioni numeriche attribuite alle due tipologie di apporto (punteggio medio apporto).

Per quanto concerne le competenze e i relativi comportamenti, tenuti dai Dipendenti sia nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività e sia per ottenere i risultati prefissati, l'attribuzione dei punteggi specifici da 1 a 10 assume i seguenti significati:

Conoscenza tecnico-operativa

(insieme delle conoscenze tecnico, normative, procedurali necessarie per svolgere l'attività del proprio servizio)

Punteggi 1 – 2 – 3: il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa non adeguata allo svolgimento delle attività

Punteggi 4 – 4,5 – 5: il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa limitata ad alcune attività svolte

Punteggi 6 – 6,5 – 7: il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa adeguata allo svolgimento delle proprie attività del servizio

Punteggi 7,5 – 8 – 8,5: il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa adeguata oltre allo svolgimento delle proprie attività del servizio anche ad altre attività del servizio stesso

Punteggi 9 – 9,5 – 10: il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa adeguata oltre allo svolgimento delle proprie attività del servizio e alle altre attività del servizio stesso, anche alle attività del settore di appartenenza del servizio.

Organizzazione

(capacità dimostrata di partecipare alla costruzione degli obiettivi, di realizzare gli stessi e di adattarsi ai cambiamenti)

Punteggi 1 – 2 – 3: il comportamento lavorativo non rispetta le scadenze in relazione ai singoli procedimenti o impegni

Punteggi 4 – 4,5 – 5: il comportamento lavorativo è concentrato sulla risoluzione dei singoli problemi all'atto della loro manifestazione e sulle urgenze

Punteggi 6 – 6,5 – 7: il comportamento lavorativo è concentrato sulla programmazione dell'attività in relazione alle priorità ed importanza delle problematiche

Punteggi 7,5 – 8 – 8,5: il comportamento lavorativo è concentrato, in base alle priorità, sulla programmazione delle proprie attività, sull'individuazione degli eventuali ostacoli e delle relative risoluzioni al fine del raggiungimento degli obiettivi

Punteggi 9 – 9,5 – 10: il comportamento lavorativo è concentrato, oltre che su una programmazione operativa di breve periodo, su una pianificazione di medio-lungo termine.

Innovazione

(capacità dimostrata di stimolare l'innovazione sostenendo in modo costruttivo gli interventi già attivati o da attivarsi a livello tecnologico / organizzativo / procedurale)

Punteggi 1 – 2 – 3: il comportamento lavorativo è conflittuale rispetto alle innovazioni ed ai cambiamenti (es. ostacola gli interventi necessari a seguito di modifiche normative / gestionali)

Punteggi 4 – 4,5 – 5: il comportamento lavorativo è indifferente rispetto alle innovazioni ed ai cambiamenti (es. non propone gli interventi necessari a seguito di modifiche normative / gestionali)

Punteggi 6 – 6,5 – 7: il comportamento lavorativo è realizzativo di interventi innovativi proposti da altri

Punteggi 7,5 – 8 – 8,5: il comportamento lavorativo è propositivo di interventi innovativi nell'ambito del proprio settore

Punteggi 9 – 9,5 – 10: il comportamento lavorativo è propositivo di interventi innovativi coinvolgenti più settori

Integrazione

(capacità dimostrata di lavorare in gruppo e di collaborare con persone inserite in altri settori / Enti al fine della realizzazione dei progetti e/o della risoluzione di problemi)

Punteggi 1 – 2 – 3: il comportamento lavorativo è conflittuale rispetto all'integrazione ed alla collaborazione

Punteggi 4 – 4,5 – 5: il comportamento lavorativo è indifferente rispetto all'integrazione ed alla collaborazione

Punteggi 6 – 6,5 – 7: il comportamento lavorativo è partecipativo all'integrazione ed alla collaborazione richiesta da altri

Punteggi 7,5 – 8 – 8,5: il comportamento lavorativo è sollecitativo dell'integrazione e della collaborazione

Punteggi 9 – 9,5 – 10: il comportamento lavorativo è sollecitativo dell'integrazione e della collaborazione fra più Enti per il coordinamento dell'attività.

Orientamento al Cliente

(capacità dimostrata di ascoltare e mettere in atto soluzioni che, pur nel rispetto delle regole organizzative, non comportino un'applicazione pedissequa e distorta delle norme al fine della soddisfazione del Cliente interno (Collega) ed esterno (Cittadino/Utente) all'Amministrazione e del raggiungimento di alti traguardi qualitativi del servizio)

Punteggi 1 – 2 – 3: il comportamento lavorativo è conflittuale o indifferente ai bisogni del Cliente interno e / o esterno

Punteggi 4 – 4,5 – 5: il comportamento lavorativo è di risposta meramente normativa ai bisogni del Cliente interno e / o esterno (es. formulazione di risposte che segue formalismi burocratici o deleganti)

Punteggi 6 – 6,5 – 7: il comportamento lavorativo è di attenzione positiva ai bisogni del Cliente interno e / o esterno

Punteggi 7,5 – 8 – 8,5: il comportamento lavorativo è interpretativo dei bisogni del Cliente, interno e / o esterno, al fine di una ricerca della migliore soluzione, anche mediante il coinvolgimento di altre persone interessate

Punteggi 9 – 9,5 – 10: il comportamento lavorativo è propositivo dei cambiamenti organizzativi / procedurali al fine di una migliore risposta qualitativa ai bisogni del Cliente interno e / o esterno

Il punteggio specifico attribuito all'interno delle diverse classi dipende dalla graduazione dello stato di manifestazione della competenza.

Il Dirigente può applicare delle % di ponderazione alle diverse tipologie di competenze. La ponderazione deve essere strutturata in modo da evidenziare le

competenze che il Dirigente considera cruciali per le funzioni assegnate o soggette a miglioramento. Il totale dei pesi deve essere pari al 100%.

Il *punteggio della valutazione delle competenze* è dato dalla sommatoria dei punteggi ottenuti dal prodotto fra le % dei singoli pesi attribuiti alle competenze e le relative valutazioni numeriche sulle competenze stesse.

In caso di assenza dei pesi % delle singole competenze, si sommano le valutazioni numeriche attribuite alle singole competenze e si rapporta la sommatoria stessa al numero delle competenze stesse.

Il *punteggio finale della valutazione della performance individuale* è dato dalla media dei punteggi attribuiti alle singole valutazioni relative:

- al raggiungimento degli obiettivi,
- alla qualità del contributo assicurato da ciascun Dipendente alla performance del servizio,
- alle competenze.

SOGGETTI PREPOSTI ALLA VALUTAZIONE

Il soggetto preposto alla valutazione è il Dirigente di riferimento del Dipendente.

I Dirigenti ai fini dell'attribuzione dei punteggi si avvalgono delle loro osservazioni dirette e/o di quelle dei loro collaboratori diretti/Posizioni Organizzative.

STRUMENTI DELLA VALUTAZIONE

Lo strumento utilizzato per l'estrinsecazione della valutazione è la **scheda di valutazione** (riportata in allegato).

Tale scheda si compone in quattro sezioni:

- la prima sezione riguarda l'intestazione dalla quale si evince i dati identificativi del valutato e del valutatore;
- la seconda sezione riguarda la valutazione degli obiettivi e dell'apporto individuale dalla quale si evince per la sezione relativa alla valutazione degli obiettivi: gli obiettivi prefissati, individuali e / o di gruppo, gli indicatori di risultato, la valutazione numerica e il punteggio medio attribuito; per la sezione relativa all'apporto individuale: le due tipologie di apporto (obiettivi, attività istituzionale), la valutazione numerica e il punteggio totale attribuito;
- la terza sezione riguarda la valutazione dei comportamenti dalla quale si evince le competenze considerate, la valutazione numerica e il punteggio totale attribuito;
- la quarta sezione riguarda la valutazione della performance individuale dalla quale si evince il punteggio dei differenti fattori valutativi (obiettivi – apporto individuale - competenze), il punteggio totale, il relativo giudizio, le osservazioni del valutato, la data e le firme del valutato e del valutatore.

TEMPISTICA DELLA VALUTAZIONE

Il Dirigente comunica ai Dipendenti di propria competenza, subito dopo l'approvazione dei documenti di programmazione, gli obiettivi definitivi dell'anno e i criteri cui si informerà la valutazione della performance individuale, formalizzando questo momento in modo tale da essere certo che il Dipendente ne sia venuto a conoscenza.

Possono essere definiti anche obiettivi diversi/aggiuntivi rispetto agli obiettivi del Peg.

I Dirigenti, sulla base delle proprie valutazioni infrannuali, avvertono in forma scritta o in forma orale verbalizzata, i Dipendenti per i quali si profilano criticità, indicandone le ragioni essenziali.

I Dirigenti elaborano, attraverso la compilazione della scheda, la valutazione finale e la comunicano al dipendente.

Le valutazioni vengono conservate nei fascicoli personali dei Dipendenti.

Il processo di valutazione delle performance dell'esercizio precedente si conclude entro il mese di aprile di ogni anno.

COMUNICAZIONE DELLA VALUTAZIONE

Il Dirigente, se ritenuto necessario e in ogni caso qualora si presentino delle criticità, infrannualmente e / o in fase di valutazione finale accompagna la verifica / valutazione con un colloquio con il valutato.

Nell'ambito di tale colloquio si analizzano i risultati relativi ai fattori valutativi considerati, i problemi e le relative cause e gli eventuali interventi ritenuti necessari per il miglioramento della prestazione o per la risoluzione dei problemi (es. formazione, affiancamento, etc.).

Il colloquio di valutazione deve essere visto come strumento per risolvere eventuali criticità.

Il valutato in occasione della comunicazione finale della valutazione e comunque entro i 7 giorni successivi può presentare le proprie osservazioni all'Organismo Indipendente di Valutazione, il quale nei successivi 30 giorni deciderà in via definitiva.

CONVERSIONE DELLA VALUTAZIONE IN TRATTAMENTO ECONOMICO ACCESSORIO

La conversione della valutazione in trattamento economico accessorio (produttività) nella fase di sospensione dell'utilizzo delle fasce (in base al D.Lgs. 141 del 2011), che verranno individuate nel momento della loro applicazione, avviene:

- dividendo il fondo destinato al trattamento accessorio collegato alla performance individuale per la sommatoria dei prodotti fra i parametri di categoria del Personale e le valutazioni finali dei Dipendenti, con punteggio pari o superiore a 6,
- moltiplicando il risultato ottenuto per ciascun singolo prodotto fra il parametro di categoria e la valutazione finale del Personale, con punteggio pari o superiore a 6.

Le eventuali economie concorrono esclusivamente a incrementare il fondo dell'esercizio successivo.

Nella fase di sospensione dell'utilizzo delle fasce, deve essere garantita in ogni caso l'applicazione del principio di differenziazione del merito.

ERRORI DA EVITARE NELLA VALUTAZIONE

Nell'ambito della valutazione ed in particolare nei colloqui occorre tenere presente alcuni errori da evitare:

- **l'alone**: basare la valutazione complessiva su un'unica caratteristica, positiva o negativa, che copra come un alone le altre caratteristiche della persona;
- **l'indulgenza**: formulare una valutazione superiore a quella effettivamente meritata a seguito di una tendenza alla bontà o al quieto vivere;
- **la severità**: basare la valutazione su criteri molto rigidi e selettivi;
- **il pregiudizio**: basare la valutazione su preconcetti verso persone o gruppi di persone, politici, ecc..
- **la proiezione**: basare la valutazione sull'assomiglianza del valutato al valutatore;
- **il contrasto**: basare la valutazione esaltando gli aspetti della personalità del valutato opposti a quelli del valutatore;
- **la tendenza centrale**: formulare le valutazioni prediligendo valori medi della scala numerica del giudizio;
- **la memoria**: basare le valutazioni su giudizi espressi precedentemente senza considerare gli eventuali cambiamenti avvenuti.

- **valutare non significa solo formulare un giudizio:** il giudizio costituisce solo l'atto conclusivo di un processo che ha lo scopo di indirizzare e migliorare le prestazioni;

- **valutare non significa solo premiare o non premiare:** il premio può costituire la conseguenza del processo ma non lo scopo principale che risulta essere quello di strumento di gestione;

- **valutare non significa solo compilare una scheda:** la scheda costituisce solo un aiuto alla omogeneizzazione del risultato finale del processo.

APPENDICE PROGRESSIONI ECONOMICHE

La scheda relativa alla valutazione della performance individuale sarà utilizzata in occasione delle progressioni orizzontali economiche.

Nello specifico, ai fini della determinazione delle progressioni orizzontali economiche si farà riferimento alla media triennale delle valutazioni dell'apporto individuale alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza (attività istituzionale) e delle competenze.

APPENDICE BONUS ANNUALE DELLE ECCELLENZE

Il bonus annuale delle eccellenze è assegnato alle performance eccellenti individuate in non più del cinque per cento del Personale, Dirigente e non, che si è collocato nella fascia di merito alta.

Il Personale premiato con il bonus annuale può accedere al premio annuale per l'innovazione e ai percorsi di alta formazione e di crescita professionale, in ambito nazionale e internazionale a condizione che rinunci al bonus stesso.

Entro il mese di aprile di ogni anno, l'Ente, a conclusione del processo di valutazione della performance, assegna al personale il bonus annuale relativo all'esercizio precedente.

Nei limiti delle risorse disponibili, la contrattazione collettiva nazionale determinerà l'ammontare del bonus annuale delle eccellenze.

APPENDICE

PREMIO ANNUALE PER L'INNOVAZIONE

Il premio annuale per l'innovazione, di valore pari all'ammontare del bonus annuale di eccellenza per ciascun Dipendente premiato, viene assegnato al miglior progetto realizzato nell'anno, in grado di produrre un significativo cambiamento dei servizi offerti o dei processi interni di lavoro, con un elevato impatto sulla performance dell'organizzazione.

L'assegnazione del premio per l'innovazione compete al Nucleo di Valutazione sulla base di una valutazione comparativa delle candidature presentate da singoli Dirigenti e Dipendenti o da gruppi di lavoro.

APPENDICE

ACCESSO A PERCORSI DI ALTA FORMAZIONE E DI CRESCITA PROFESSIONALE

L'Ente riconosce e valorizza i contributi individuali e le professionalità sviluppate dai Dipendenti e a tali fini, nei limiti delle risorse disponibili:

- promuove l'accesso privilegiato dei Dipendenti a percorsi di alta formazione in primarie istituzioni educative nazionali e internazionali;
- favorisce la crescita professionale e l'ulteriore sviluppo di competenze dei Dipendenti, anche attraverso periodi di lavoro presso primarie istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali.

ALLEGATO

SCHEMA DI VALUTAZIONE

**PROVINCIA DI
L'AQUILA**

**VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE
DEI DIPENDENTI**

ANNO DI RIFERIMENTO

VALUTATO:

Cognome e Nome

Settore

VALUTATORE:

Cognome e Nome

Settore

COGNOME E NOME:

AREA DI VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI E DELL'APPORTO INDIVIDUALE

VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI

OBIETTIVI	INDICATORI	VALUTAZIONE NUMERICA			PUNTEGGIO
1.		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		da 0 a 2	da 3 a 7	da 8 a 10	
		No	Parzial.	Si	
2.		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		da 0 a 2	da 3 a 7	da 8 a 10	
		No	Parzial.	Si	
3.		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		da 0 a 2	da 3 a 7	da 8 a 10	
		No	Parzial.	Si	
4.		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		da 0 a 2	da 3 a 7	da 8 a 10	
		No	Parzial.	Si	
5.		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		da 0 a 2	da 3 a 7	da 8 a 10	
		No	Parzial.	Si	

Punteggio Totale Obiettivi (A)

N. Obiettivi (B)

Punteggio Medio Obiettivi (A/B)

VALUTAZIONE DELL'APPORTO INDIVIDUALE

Contributo assicurato al raggiungimento del risultato/obiettivi

Basso Medio Alto

da 1 a 2 da 3 a 8 da 9 a 10

Contributo assicurato alla performance del servizio di appartenenza

Basso Medio Alto

da 1 a 2 da 3 a 8 da 9 a 10

Punteggio Totale Apporti

N. Apporti

Punteggio Medio Apporto Individuale

AREA DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

COGNOME E NOME

FATTORI

PESO

(A)

VALUTAZIONE NUMERICA

(B)

PUNTEGGIO

(A*B)

1. CONOSCENZA TECNICO-OPERATIVA

Il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa non adeguata allo svolgimento delle attività

1	2	3
---	---	---

Il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa limitata ad alcune attività svolte

4	4,5	5
---	-----	---

Il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa adeguata allo svolgimento delle proprie attività del servizio

6	6,5	7
---	-----	---

Il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa adeguata oltre allo svolgimento delle proprie attività del servizio anche ad altre attività del servizio stesso

7,5	8	8,5
-----	---	-----

Il comportamento lavorativo evidenzia una conoscenza tecnico-operativa adeguata oltre allo svolgimento delle proprie attività del servizio e alle altre attività del servizio stesso, anche alle attività del settore di appartenenza del servizio

9	9,5	10
---	-----	----

2. ORGANIZZAZIONE

Il comportamento lavorativo non rispetta le scadenze in relazione ai singoli procedimenti o impegni

1	2	3
---	---	---

Il comportamento lavorativo è concentrato sulla risoluzione dei singoli problemi all'atto della loro manifestazione e sulle urgenze

4	4,5	5
---	-----	---

Il comportamento lavorativo è concentrato sulla programmazione dell'attività in relazione alle priorità ed importanza delle problematiche

6	6,5	7
---	-----	---

Il comportamento lavorativo è concentrato, in base alle priorità, sulla programmazione delle proprie attività, sull'individuazione degli eventuali ostacoli e delle relative risoluzioni al fine del raggiungimento degli obiettivi

7,5	8	8,5
-----	---	-----

Il comportamento lavorativo è concentrato, oltre che su una programmazione operativa di breve periodo, su una pianificazione di medio-lungo termine

9	9,5	10
---	-----	----

3. INNOVAZIONE

Il comportamento lavorativo è conflittuale rispetto alle innovazioni ed ai cambiamenti (es. ostacola gli interventi necessari a seguito di modifiche normative/gestionali)

1	2	3
---	---	---

Il comportamento lavorativo è indifferente rispetto alle innovazioni ed ai cambiamenti (es. non propone gli interventi necessari a seguito di modifiche normative/gestionali)

4	4,5	5
---	-----	---

Il comportamento lavorativo è realizzativo di interventi innovativi proposti da altri

6	6,5	7
---	-----	---

Il comportamento lavorativo è propositivo di interventi innovativi nell'ambito del proprio settore

7,5	8	8,5
-----	---	-----

Il comportamento lavorativo è propositivo di interventi innovativi coinvolgenti più settori

9	9,5	10
---	-----	----

4. INTEGRAZIONE

Il comportamento lavorativo è conflittuale rispetto all'integrazione ed alla collaborazione

1	2	3
---	---	---

Il comportamento lavorativo è indifferente rispetto all'integrazione ed alla collaborazione

4	4,5	5
---	-----	---

Il comportamento lavorativo è partecipativo all'integrazione ed alla collaborazione richiesta da altri

6	6,5	7
---	-----	---

Il comportamento lavorativo è sollecitativo dell'integrazione e della collaborazione

7,5	8	8,5
-----	---	-----

Il comportamento lavorativo è sollecitativo dell'integrazione e della collaborazione fra più Enti per il coordinamento dell'attività

9	9,5	10
---	-----	----

5. ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Il comportamento lavorativo è conflittuale o indifferente ai bisogni del cliente (interno o esterno)

1	2	3
---	---	---

Il comportamento lavorativo è di risposta meramente normativa ai bisogni del cliente interno o esterno (es. formulazione di risposte che segue formalismi burocratici o deleganti)

4	4,5	5
---	-----	---

Il comportamento lavorativo è di attenzione positiva ai bisogni del cliente interno o esterno

6	6,5	7
---	-----	---

Il comportamento lavorativo è interpretativo dei bisogni del cliente, interno o esterno, al fine di una ricerca della migliore soluzione, anche mediante il coinvolgimento di altre persone interessate

7,5	8	8,5
-----	---	-----

Il comportamento lavorativo è propositivo dei cambiamenti organizzativi/procedurali al fine di una migliore risposta qualitativa ai bisogni del cliente interno o esterno

9	9,5	10
---	-----	----

Peso Totale Competenze

100%

Punteggio Totale Competenze

