COMUNE DI CALATAFIMI SEGESTA

Provincia di Trapani

SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale, n. 54 **del** 29-04-2022

Articolo	Descrizione
1	Oggetto e finalità
2	Obiettivi del sistema di misurazione e valutazione della performance
3	Attori della valutazione
4	Finalità della valutazione
5	Oggetto della valutazione
6	Principi generali sulla premialità
7	Valutazione dei Responsabili di Posizione Organizzativa
8	Metodologia della valutazione dei responsabili di P.O. e retribuzione di risultato
9	Valutazione dei dipendenti
10	Metodologia della valutazione dei dipendenti
11	La valutazione del segretario comunale
12	Procedura di conciliazione
13	Ciclo della performance
14	Comunicazione della valutazione
15	Trattamento economico accessorio collegato alla performance organizzativa-individuale dei dipendenti non dirigenti
16	Performance individuale – Personale non dirigenziale
17	Performance organizzativa – Personale non dirigenziale
18	Fasce di merito
19	Progressione economica orizzontale – (P.E.O.)
20	Customer Satisfaction
21	Abrogazione di norme precedenti ed entrata in vigore
22	Norma transitoria
	Allegati
A)	Scheda di valutazione dei titolari di posizione organizzativa
B)	Scheda di valutazione dei dipendenti;
C)	Scheda di valutazione del Segretario comunale.
D)	Rilevamento del grado di soddisfazione dei cittadini e utilizzo delle segnalazioni **(Customer Satisfaction)**
D1)	Scheda di valutazione **Customer Satisfaction**

Articolo 1 - Oggetto e finalità

1. Le norme contenute nel presente sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) definiscono i principi generali di attuazione, nel Comune di Calatafimi Segesta, delle norme di cui al titolo II "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della performance" e titolo III "Merito e Premi" del D.Lgs. 150/2009 come novellato dal D.Lgs. 74/2017 e nel rispetto di quanto sancito dal combinato disposto degli artt. 16 e 31 del suddetto D.Lgs. 150/2009.
2. Il Piano della Performance (PDP) accompagnato dal Piano deli Obiettivi (PDO) è un documento programmatico a valenza triennale che deriva direttamente dall'integrazione dei seguenti documenti di Pianificazione/Programmazione, vigenti ai sensi del D.Lgs. 267/2000 "Testo unico per gli enti locali":
    a) Programma di mandato;
    b) Documento Unico di Programmazione, Piano delle assunzioni, Piano delle razionalizzazioni e della riqualificazione della spesa corrente, Piano delle opere pubbliche e degli investimenti, Piano delle valorizzazioni e delle dismissioni immobiliari, Piano delle acquisizioni di beni e servizi, Piano della trasparenza e piano della legalità (Piano anticorruzione);
    c) Piano esecutivo di gestione.
3. La programmazione, la misurazione e la valutazione dell'azione amministrativa sono finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi pubblici erogati dall'Ente.
4. E' vietata la distribuzione indifferenziata degli incentivi economici collegati alla Performance in assenza delle verifiche e delle attestazioni sui sistemi di misurazione e valutazione.

Articolo 2 - Obiettivi del sistema di misurazione e valutazione della performance

1. Il presente documento è redatto, in base ai principi indicati nell'art. 3 del D.Lgs. n. 150/2009, come modificato ed integrato dal D.lgs 74/2017, per misurare e valutare la performance con riferimento:
    - all'amministrazione nel suo complesso;
    - alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola l'Ente;
    - ai singoli dipendenti;
    - al segretario comunale;

    al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, favorire la crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati conseguiti, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse degli utenti.
2. Per garantire la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance effettuate, il presente sistema, nonché i risultati della valutazione verranno pubblicati sul sito internet istituzionale nell'apposita sezione: "Trasparenza, valutazione e merito".

Articolo 3 - Attori della valutazione

1. La valutazione della performance è affidata:
    a) al Nucleo di Valutazione, cui compete la valutazione della performance della struttura amministrativa nel suo complesso, nonché valutazione annuale dei titolari di posizione organizzativa, con il supporto esterno del Segretario Comunale.
    b) al Sindaco cui compete:

- l'approvazione, con proprio atto, della proposta di valutazione dei titolari di posizione organizzativa formulata dal Nucleo di Valutazione;
- la valutazione annuale del Segretario Comunale;

c) ai titolari di posizione organizzativa cui compete la valutazione del personale assegnato al proprio settore.

d) ai cittadini o agli altri utenti finali, che partecipano alla valutazione della Performance Organizzativa, attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi resi dall'Amministrazione.

Articolo 4 - Finalità della valutazione

1. Il processo di valutazione persegue le seguenti finalità:
   a) orientare la prestazione dei valutati verso il raggiungimento degli obiettivi dell'Ente;
   b) la valorizzazione dei dipendenti;
   c) l'introduzione di una cultura organizzativa della responsabilità per il miglioramento della performance rivolta allo sviluppo della qualità dei servizi erogati e del merito;
   d) l'assegnazione degli incentivi di produttività e dell'indennità di risultato.

Articolo 5 - Oggetto della valutazione

1. Oggetto della valutazione è il raggiungimento degli obiettivi programmati, il contributo assicurato alla performance generale della struttura e la performance dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità (responsabili P.O.), la performance assicurata dal servizio/ufficio (dipendenti) e le competenze e i relativi comportamenti tenuti dai dipendenti sia nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività sia per ottenere i risultati prefissati.
2. Gli obiettivi dovranno possedere determinate caratteristiche:
   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 a valori di riferimento derivanti da standard definiti a livello nazionale, nonché da comparazioni con amministrazioni analoghe;
   f) correlati alla quantità ed alla qualità delle risorse disponibili.

Articolo 6 - Principi generali sulla premialità

1. Il Comune di Calatafimi Segesta, conformemente a quanto stabilito dal Titolo III del D.Lgs.150/2009 s.m.i, utilizza strumenti di valorizzazione del merito e della qualità della prestazione lavorativa ricondotti a principi di selettività al fine di consentire l'inserimento di ciascun responsabile di P.O / dipendente in valutazioni di merito formate in ordine decrescente secondo il punteggio conseguito da

ciascuno di loro. L'ordine sarà il risultato della valutazione resa dal Nucleo di Valutazione (NdV) per quanto riguarda i Responsabile di P.O e dai Responsabile di P.O per quanto riguarda i dipendenti.

Articolo 7 - Valutazione dei Responsabili di Posizione Organizzativa

Per la valutazione dei titolari di posizione organizzativa si prenderanno in considerazione due macro aree, secondo l'allegata scheda di valutazione dei titolari di posizione organizzativa **(Allegato A):**

1. *OBIETTIVI GESTIONALI*

- performance organizzativa di Ente – PUNTI MAX 40

  si tiene conto delle risultanze del controllo successivo di regolarità amministrativa, del rispetto dei tempi medi di pagamento, del rispetto degli obblighi di trasparenza e del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti dimostrato relativamente alle attività e ai servizi erogati, anche tenendo conto dell'esito delle indagini di **Customer Satisfaction**.

  Ai sensi dell'art. 9, comma 1, lett. a) del D.Lgs. n. 150/2009, questo fattore assume peso prevalente nella valutazione complessiva; in particolare la valutazione della performance organizzativa è prioritaria rispetto alla performance individuale sulla quale, impatta la valutazione della performance organizzativa dell'Ente.

- raggiungimento di specifici obiettivi assegnati all'unità organizzativa (Settore) – PUNTI MAX 30

  si andrà a verificare il raggiungimento degli obiettivi assegnati che dovranno possedere le caratteristiche indicate nel precedente articolo 5, nonché la performance dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità nella realizzazione dell'attività istituzionale.

2. *COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI E COMPETENZE PROFESSIONALI*

- *qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente*

  la valutazione riguarda la qualità del contributo fornito dal responsabile in questione alla performance dell'intero Ente ed, in particolare, la capacità di allineare i comportamenti alle esigenze e priorità del Comune;

- *organizzazione e innovazione*

  intesa come capacità dimostrata di partecipare alla costruzione degli obiettivi, di tradurre gli obiettivi in piani di azione e di dare realizzazione agli stessi, di adattarsi ai cambiamenti intervenuti all'interno dell'amministrazione, nonché come capacità dimostrata di stimolare l'innovazione sostenendo in modo costruttivo gli interventi già attivati o da attivare a livello informatico/organizzativo/procedurale;

- *collaborazione, comunicazione e integrazione*

  intese come capacità dimostrate di saper 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;

- *orientamento al cittadino e/o al cliente interno*

  intesa come capacità dimostrata di ascoltare e mettere in atto soluzioni che nel rispetto delle regole organizzative siano dirette alla soddisfazione del cittadino e dell'utente interno, nonché del raggiungimento della maggiore qualità del servizio;

- *valorizzazione e corretta valutazione dei propri collaboratori*

intesa come capacità dimostrata di motivare i collaboratori e di svilupparne le competenze nonché, la capacità di governare il processo di valutazione, attraverso una motivata differenziazione della valutazione ed il rispetto delle procedure e dei metodi di valutazione adottati.

Articolo 8 - Metodologia della valutazione dei responsabili di P.O. e retribuzione di risultato

1. La valutazione complessiva avviene utilizzando scale numeriche con valori che vanno da 0 a 100.
2. La misurazione della valutazione deve essere strutturata in modo da favorire gli obiettivi che l'amministrazione comunale ritiene prioritari perseguire oppure che considera cruciali per le funzioni assegnate al singolo responsabile. Tale priorità deve essere esplicitata negli strumenti di programmazione (DUP, Bilancio, Peg, Piano della Performance/Piano degli Obiettivi) dell'anno, oggetto di valutazione. Per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi, l'importanza dell'obiettivo viene indicata dal peso teorico assegnato all'obiettivo stesso, in fase di assegnazione.
   a) performance organizzativa di diretta responsabilità di Ente e raggiungimento degli obiettivi - PUNTI MAX: 70

      Il punteggio suddetto è dato dalla sommatoria dei punteggi ottenuti dal prodotto fra le percentuali dei singoli pesi teorici attribuiti alla performance organizzativa di diretta responsabilità / obiettivi e le relative valutazioni numeriche degli obiettivi stessi. Gli obiettivi assegnati posso essere due o più, in ogni caso la somma del loro peso teorico è MAX 30 punti.

   b) *b)* comportamenti organizzativi e competenze professionali - PUNTI MAX: 30, così dettagliate:

      - *qualità del contributo assicurato alla performance generale dell'Ente – max punti 6*
      - *organizzazione e innovazione – max punti 6*
      - *collaborazione, comunicazione e integrazione – max punti 6*
      - *orientamento al cittadino e/o al cliente interno – max punti 6*
      - *valorizzazione e corretta valutazione dei propri collaboratori – max punti 6*
3. La valutazione dei comportamenti e delle competenze professionali, di cui al precedente comma 2, lett. b), è effettuata dal Segretario Comunale.
4. Gli obiettivi sono approvati dalla Giunta in sede di Piano degli Obiettivi/Piano della Performance. Essi vengono, con il concorso delle proposte del responsabile, corredati delle risorse economiche, umane e strumentali necessarie e vengono accompagnati da specifici indicatori di valutazione; ad ognuno di essi viene assegnato uno specifico peso teorico. Gli obiettivi per essere considerati tali devono essere specifici, misurabili e possono riguardare anche l'attività ordinaria purché vi siano specifici riferimenti temporali e quantitativi alla performance attesa. La valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali viene valutata attraverso la produzione di specifica relazione da parte del soggetto valutato alla quale il NdV assegnerà il grado di conseguimento e, conseguentemente, il punteggio;
5. La valutazione complessiva della performance del Responsabile di P.O. inferiore a 50 punti su 100 configura la fattispecie dell' "insufficiente rendimento" al fine dell'applicazione dell'art. 55-quater comma 1 lett. f-*quinquies*) del D.Lgs. n. 165/2001 in tema di licenziamento disciplinare.

6. La retribuzione dell'indennità di risultato alle P.O. è disciplinata dall'art.7 del regolamento per l'istituzione e la disciplina dell'area delle posizioni organizzative, approvato con deliberazione del Commissario Straordinario, adottata con i poteri della G.C., n. 7 del 3.2.2021 a cui si rimanda.

Articolo 9 - Valutazione dei dipendenti

1. Oggetto della valutazione dei dipendenti è il raggiungimento degli obiettivi programmati e del contributo assicurato da questi alla performance del settore di appartenenza (performance organizzativa di Ente e obiettivi specifici assegnati) e le competenze e i relativi comportamenti tenuti dai dipendenti nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività (contributo individuale e valutazione delle competenze), secondo l'allegata scheda di valutazione dei dipendenti **(Allegato B);**
2. Per quanto concerne la valutazione della performance organizzativa di Ente si assegna a ciascun dipendente il **50%** del punteggio attribuito al Responsabile del Settore per la medesima valutazione, certificati dal Nucleo di Valutazione.
3. Per quanto concerne la valutazione degli obiettivi specifici, si assegna a ciascun dipendente il **50%** del punteggio attribuito al Responsabile del Settore per la medesima valutazione, certificati dal Nucleo di Valutazione.
4. Per quanto concerne la valutazione del contributo e delle competenze i criteri da considerare sono i seguenti:

a. capacità di relazione con colleghi e l'utenza

Si valutano le capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, mentre nella gestione del rapporto con l'utenza si valutano le capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflitti.

b. efficienza organizzativa ed affidabilità

Si valutano le capacità di impostare correttamente il proprio lavoro con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento.

c. capacità di lavorare in gruppo

Si valuta l'attitudine al lavoro di gruppo, la gestione del proprio ruolo all'interno del gruppo di lavoro, la collaborazione con il responsabile al fine di accrescere lo standard quali - quantitativo del servizio/ufficio.

d. tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità

Si valuta l'interesse a migliorare la propria professionalità, con l'autoaggiornamento professionale, studio della normativa o approfondimento delle tematiche professionali.

e. grado di responsabilizzazione verso i risultati

Si valuta la capacità di verificare la qualità delle prestazioni di servizio a cui è chiamato a contribuire, al coinvolgimento alla realizzazione dei programmi, alle tempistiche di lavoro, anche al fine di migliorare l'immagine dell'Ente.

f. abilità tecnico operativa

Si valutano le competenze proprie del valutato in rapporto al ruolo a cui è preposto, le abilità di tipo tecnico-operativo, anche riguardo all'utilizzo dei mezzi informatici.

g. livello di autonomia

Si valuta la capacità di organizzazione del proprio lavoro, rispetto ai compiti assegnati da programmi o ai tempi di attesa dell'utenza, anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa.

h. rispetto dei tempi di esecuzione

Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione assegnati al dipendente e di proporre soluzioni rivolte alla semplificazione dei processi di erogazione dei servizi.

i. quantità delle prestazioni

Si valuta la capacità di assicurare un prodotto o servizio rispondente alla distribuzione del carico di lavoro ordinario, tenendo conto delle sollecitazioni del responsabile.

j. flessibilità

Si valuta la capacità di interpretare le esigenze di adattamento organizzativo alle variabili esterne, al fine di assicurare un elevato indice di gradimento delle prestazioni del servizio, sia all'utenza che all'Amministrazione.

Articolo 10 - Metodologia della valutazione dei dipendenti

1. La valutazione complessiva avviane utilizzando scale numeriche con valori che vanno da 0 a 100.
   a) PERFORMANCE DI ENTE – MAX 20 PUNTI (il 50% del punteggio attribuito alla valutazione del Settore di appartenenza);
   b) OBIETTIVI DEL SETTORE – MAX 15 PUNTI (il 50% del punteggio attribuito alla valutazione del Settore di appartenenza);
   c) Qualità del CONTRIBUTO INDIVIDUALE E DELLE COMPETENZE assicurato da ciascun dipendente alla performance del settore – MAX 65 PUNTI
      - *capacità di relazione con colleghi e l'utenza: max punti 5*
      - *efficienza organizzativa ed affidabilità: max punti 7*
      - *capacità di lavorare e di gestire il ruolo rivestito: max punti 5*
      - *tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità: max punti 7*
      - *grado di responsabilizzazione verso i risultati: max punti 6*
      - *abilità tecnico operativa: max punti 7*
      - *livello di autonomia: max punti 7*
      - *rispetto dei tempi di esecuzione: max punti 7*
      - *quantità delle prestazioni: max punti 7*
      - *flessibilità: max punti 7*

2. La valutazione complessiva della performance del dipendente inferiore a 23 punti su 65, limitatamente alla lett. c) del precedente comma relativa alla performance individuale, configura la fattispecie dell' "insufficiente rendimento" al fine dell'applicazione dell'art. 55-quater comma 1 lett. f-*quinquies*) del D.Lgs. n. 165/2001 in tema di licenziamento disciplinare.

Articolo 11 - La valutazione del Segretario comunale

1. Titolare della responsabilità della valutazione del Segretario Comunale è il Sindaco.
2. La valutazione positiva ai fini dell'eventuale attribuzione dell'indennità di risultato, non può prescindere dalla considerazione di una durata ed una intensità tali da avere influito in una misura considerevole sull'organizzazione.
3. La valutazione delle capacità e delle competenze del Segretario Comunale e dell'utilità delle sue prestazioni, è effettuata secondo l'allegata scheda di valutazione **(Allegato C)** esprimendo per ciascuna delle dieci funzioni previste un giudizio positivo o negativo.
4. Il punteggio finale comporterà:
   - L'erogazione dell'indennità nella misura massima, prevista dalla disciplina contrattuale vigente, nel caso di un punteggio positivo pari o superiore a n.6 valutazioni positive (almeno 12 valutazioni positive complessive se il servizio di Segreteria è svolto in convenzione tra 2 Enti);
   - L'erogazione del 50% dell'indennità massima prevista, prevista dalla disciplina contrattuale vigente, nella fattispecie di punteggio compreso tra 3 e 5 valutazioni positive (da 6 a 11 valutazioni positive complessive se il servizio di Segreteria è svolto in convenzione tra 2 Enti);
   - Nessuna erogazione per un punteggio inferiore a n.3 valutazioni positive (da 5 a 0 valutazioni positive complessive tra se il servizio di Segreteria è svolto in convenzione tra 2 Enti).

Articolo 12 - Procedura di conciliazione

1. Il responsabile di Posizione Organizzativa, entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione, può proporre al Nucleo di Valutazione le proprie osservazioni in forma scritta;
2. Il Nucleo di Valutazione, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta di contestazione scritta e motivata, con ampi poteri istruttori, verifica la validità e la completezza della motivazione e, sulla base di tali accertamenti, esprimerà il proprio parere in merito, riferendo agli interessati ed al Sindaco;
3. Il dipendente, entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione può proporre al segretario comunale le proprie osservazioni in forma scritta; sulle osservazioni si esprime il Segretario comunale, sentito il valutatore, sempre in forma scritta entro i successivi 10 giorni.
4. La procedura di conciliazione descritta dal presente articolo non ha luogo in presenza di valutazioni superiori a 80 punti complessivi su 100, sia per Dirigenti/Responsabili che per i dipendenti.

Articolo 13 - Ciclo della performance

Il processo di valutazione è articolato in tre fasi fondamentali: l'iniziale, l'intermedia e la finale. Ciascuna di queste fasi è collegata alle altre in maniera coerente.

1. FASE INIZIALE: ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Entro il mese di gennaio, se il bilancio di previsione è approvato entro il 31 dicembre dell'anno precedente, e in ogni caso, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di previsione, la Giunta definisce ed assegna ai dirigenti gli obiettivi da realizzare, derivati dagli strumenti della programmazione dell'Amministrazione, inerente i singoli e diversi settori organizzativi dell'ente.

Nella fase di assegnazione degli obiettivi è opportuno mettere in evidenza il collegamento tra obiettivi e risorse e le modalità di realizzazione.

Gli obiettivi assegnati ai singoli titolari di posizione organizzativa **verranno riportati nella scheda individuale di valutazione.**

2. FASE INTERMEDIA: MONITORAGGIO PERIODICO SULLA PERFORMANCE

Il Nucleo di Valutazione, con il supporto del Segretario Comunale:

a. aggiorna e monitora periodicamente il grado di realizzazione degli obiettivi inseriti nel Piano degli Obiettivi/Piano della Performance e relaziona in proposito alla Giunta;

b. propone, ove necessario, interventi correttivi, anche in relazione al verificarsi di eventi imprevedibili tali da alterare l'assetto dell'organizzazione e delle risorse a disposizione dell'amministrazione;

I titolari di posizione organizzativa:

a. monitorano periodicamente sul grado di realizzazione delle attività ed degli obiettivi assegnati;

b. verificano la realizzazione delle prestazioni richieste ai dipendenti loro assegnati.

Il Nucleo di Valutazione, sulla base di quanto acquisito dal monitoraggio effettuato, informa tempestivamente la Giunta sul corretto funzionamento complessivo del sistema di valutazione.

3. FASE FINALE

I titolari di posizione organizzativa, entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno o, comunque, entro 30 giorni dalla scadenza eventualmente prorogata del termine assegnato per il conseguimento degli obiettivi, inviano al Nucleo di Valutazione, così come disciplinato dal comma 4 del precedente art.8, esaustiva relazione sugli obiettivi realizzati;

La rendicontazione dell'attuazione degli obiettivi e della performance di Ente è verificata dal Nucleo di Valutazione che assegnerà i punteggi come indicato ai precedenti artt. 7 e 8.

Il Nucleo di Valutazione, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della rendicontazione presenta al Sindaco la proposta di valutazione dei titolari di posizione organizzativa.

Il Sindaco, con proprio atto, approva la proposta di valutazione dei titolari di posizione organizzativa predisposta dal Nucleo di Valutazione.

A seguito della proposta del NdV, ciascun Responsabile di P.O. completa la scheda di valutazione del personale dipendente assegnato e redige la graduatoria della valutazione dei dipendenti.

Il Nucleo di Valutazione entro il 30 marzo trasmette la proposta di relazione finale.

La giunta comunale entro il 30 giugno di ogni anno approva, ai sensi dell'art. 10, comma 1, lett. b) del D.Lgs. n. 150/2009, la Relazione annuale sulla Performance; la Relazione annuale sulla Performance, validata dal Nucleo di Valutazione, ai sensi dall'art. 14, comma 4, lettera c) del D.Lgs. n. 150/09, è lo strumento mediante il quale l'Amministrazione illustra ai cittadini e a tutti gli altri stakeholder, interni ed esterni, i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente, concludendo in tal modo il ciclo di gestione delle performance.

Articolo 14 - Comunicazione della valutazione

1. Nell'ambito del colloquio di valutazione viene stabilito o meno il raggiungimento delle finalità proposte con la valutazione stessa.
2. Tali colloqui si terranno, se necessario, periodicamente tra il Nucleo di Valutazione ed i titolari di posizione organizzativa e tra questi ultimi ed i dipendenti.

3. 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 soluzione dei problemi.
4. Il colloquio di valutazione deve prevedere una chiara definizione delle fasi ed i relativi argomenti da trattare durante il colloquio stesso e rappresenta lo strumento necessario per raggiungere gli obiettivi e per risolvere eventuali problematiche.

Articolo 15 - Trattamento economico accessorio collegato alla performance organizzativa – individuale dei dipendenti non dirigenti

1. Nel rispetto della nuova contrattazione nazionale collettiva, la contrattazione integrativa decentrata, al fine di assicurare adeguati livelli di efficienza e produttività dei servizi pubblici, incentivando l'impegno e la qualità, destinerà al trattamento economico accessorio collegato alla performance organizzativa-individuale una quota rilevante del trattamento accessorio complessivo, comunque denominato.
2. In sede di contrattazione integrativa decentrata, il fondo destinato al trattamento economico accessorio collegato alla performance organizzativa-individuale, sarà oggetto di ulteriore rideterminazione, al fine di finanziare separatamente:
    - la performance individuale;
    - la performance organizzativa;
    - premialità fascia di merito;
    - la progressione economica orizzontale.

Articolo 16 - Performance Individuale - Personale non dirigente

1. La ripartizione del trattamento economico accessorio collegato alla performance individuale è determinato, parametrato alla durata della permanenza in servizio nel corso dell'annualità, ad eventuali part time e assenze, in valore percentuale corrispondente al punteggio ottenuto (max 65 punti) per la valutazione delle competenze e dei relativi comportamenti tenuti da ciascun dipendente nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività (contributo individuale e valutazione delle competenze), secondo il seguente calcolo:

$$\textit{PERFORMANCE INDIVIDUALE} = \frac{\textit{risorse economiche} * \textit{punteggio ottenuto}}{\textit{somma punteggi ottenuti dai dipendenti}}$$

2. Ai valori risultanti andranno applicati i seguenti parametri di categoria:
    - categoria A: parametro 1,0;
    - categoria B: parametro 1,1;
    - categoria C: parametro 1,2;
    - categoria D: parametro 1,3.
3. Per le assenze che eccedono un valore base pari a 20 giorni nell'anno verrà decurtato il relativo premio in modo proporzionale (es. assenza di 55 giorni nell'anno considerato = decurtazione per 35 giorni = 365 : 35 = decurtazione del 10,43%). Non vengono considerate assenze le ferie, il congedo per maternità, il congedo parentale, e ogni altra assenza a carattere solidaristico.

4. Per essere ammesso al processo di ripartizione del trattamento economico accessorio collegato alla performance individuale occorre una valutazione complessiva minima di 23 punti su 65.
5. La valutazione del personale comandato presso l'ente per un periodo di tempo ridotto e, comunque, non superiore al 50% sarà fatta dal superiore gerarchico presso l'ente di appartenenza, utilizzando la scheda di valutazione di quell'ente e secondo le relative procedure. Tuttavia, il superiore gerarchico presso l'ente da cui dipende, prima di effettuare la valutazione, dovrà acquisire il parere del responsabile dell'ufficio dell'ente presso il quale il suo collaboratore presta la parte residua del tempo di lavoro.
6. Per i dipendenti che si trovano in posizione di comando presso l'ente in una quota di tempo superiore al 50%, la valutazione sarà fatta dal responsabile di quest'ultimo ufficio, acquisendo il parere degli altri superiori gerarchici residuali del dipendente. La valutazione sarà espressa utilizzando la scheda dell'ente utilizzatore.

Articolo 17 - Performance Organizzativa - Personale non dirigente

1. La ripartizione del trattamento economico accessorio collegato alla performance organizzativa è determinato, parametrato alla durata della permanenza in servizio nel corso dell'annualità, ad eventuali part time e assenze, in valore percentuale corrispondente al punteggio ottenuto (max 35 punti), per il raggiungimento degli obiettivi programmati e del contributo assicurato da ciascun dipendente alla performance del settore di appartenenza (performance organizzativa di Ente e obiettivi specifici assegnati), secondo il seguente calcolo:

$$\textit{PERFORMANCE ORGANIZZATIVA} = \frac{\textit{risorse economiche} * \textit{punteggio ottenuto}}{\textit{somma punteggi ottenuti dai dipendenti}}$$

2. Ai valori risultanti andranno applicati i seguenti parametri di categoria:
   - categoria A: parametro 1,0;
   - categoria B: parametro 1,1;
   - categoria C: parametro 1,2;
   - categoria D: parametro 1,3.
3. Per le assenze che eccedono un valore base pari a 20 giorni nell'anno verrà decurtato il relativo premio in modo proporzionale (es. assenza di 55 giorni nell'anno considerato = decurtazione per 35 giorni = 365 : 35 = decurtazione del 10,43%). Non vengono considerate assenze le ferie, il congedo per maternità, il congedo parentale, e ogni altra assenza a carattere solidaristico.
4. La valutazione del personale comandato presso l'ente per un periodo di tempo ridotto e, comunque, non superiore al 50% sarà fatta dal superiore gerarchico presso l'ente di appartenenza, utilizzando la scheda di valutazione di quell'ente e secondo le relative procedure. Tuttavia, il superiore gerarchico presso l'ente da cui dipende, prima di effettuare la valutazione, dovrà acquisire il parere del responsabile dell'ufficio dell'ente presso il quale il suo collaboratore presta la parte residua del tempo di lavoro.
5. Per i dipendenti che si trovano in posizione di comando presso l'ente in una quota di tempo superiore al 50%, la valutazione sarà fatta dal responsabile di quest'ultimo ufficio, acquisendo il parere degli altri superiori gerarchici residuali del dipendente. La valutazione sarà espressa utilizzando la scheda dell'ente utilizzatore.

Articolo 18 – Premialità Fasce di merito

1. La ripartizione in fasce di merito, per l'applicazione del regime di premialità di cui all'art.19 del Dlgs. n. 150/2009, avviene, con riferimento a tutto il personale non dirigenziale in servizio presso l'ente, in base alla valutazione complessiva conseguita (somma della valutazione Performance Organizzativa e Individuale di cui ai precedenti articoli 16 e 17), indipendentemente dalla categoria economica di appartenenza e da eventuali part time e assenze;
2. In caso di parità di punteggio, si terrà conto della media delle valutazioni degli ultimi tre anni di servizio c/o il Comune di appartenenza ed in caso di ulteriore parità si terra conto dell'anzianità di servizio presso lo stesso Comune.
3. Nel caso in cui risulti che il numero di dipendenti collocati in ciascuna fascia di merito, in base alla percentuale prescelta non sia intero, si arrotonderà all'unità superiore o inferiore, rispettivamente, per eccesso o per difetto, in modo da non dare resti o eccedenze.
4. Per essere ammesso al processo di ripartizione in fasce di merito occorre una valutazione complessiva minima di 60 punti su 100.
5. La percentuale di risorse economiche, se disponibili, da attribuire complessivamente alla presente premialità sarà stabilita in sede di contrattazione collettiva decentrata, decurtando le risorse destinate alla performance individuale ed organizzativa di cui ai precedenti artt. 16 e 17 e le risorse occorrenti al finanziamento della Progressione Economica Orizzontatale di cui al successivo art.18.
6. Il sistema, nel rispetto dell'art.19, comma 2, del D.lgs 150/2009, prevede tre fasce di merito:
    a. **Una fascia alta** con meno dipendenti da premiare e più risorse economiche; la percentuale di dipendenti da inserire in questa fascia deve essere pari al 25% del totale dei soggetti da valutare e le risorse economiche devono essere pari al 50% di quelle destinate complessivamente alla performance organizzativa;
    b. **Una fascia intermedia;** la percentuale massima di dipendenti da inserire in questa fascia deve essere pari al 50% del totale dei soggetti da valutare e le risorse economiche devono essere pari al restante 50% di quelle complessivamente destinate alla performance organizzativa;
    c. **Una fascia bassa;** in questa fascia è collocato il restante 25% del personale valutato al quale non viene attribuito nessun compenso economico;

(Esempio) Personale assegnato a ciascuna fascia di merito e attribuzione risorse economiche		
Fascia di merito	% di personale non dirigenziale da inserire in ciascuna fascia di merito	% risorse da attribuire a ciascuna fascia di merito, decurtate le risorse destinate alla performance individuale e le risorse occorrenti al finanziamento della P.E.O.
1	25%	50%
2	50%	50%
3	25%	==

Totale	100%	100%

7. Per tutte le fasce l'incentivo è determinato, parametrato alla durata della permanenza in servizio nel corso dell'annualità, in valore percentuale corrispondente al punteggio ottenuto (max 100 punti) secondo il seguente calcolo:

$$INCENTIVO = \frac{\textit{risorse economiche fascia di merito X} * \textit{punteggio ottenuto}}{\textit{la somma dei punteggi ottenuti dai dip. nella fascia di merito}}$$

Articolo 19 - Progressione economica orizzontale (P.E.O.)

1. Le valutazioni complessive (somma della valutazione Performance Organizzativa e Performance Individuale) costituiscono "crediti formativi" per le progressioni orizzontali, pertanto devono essere prodotte ogni anno indipendentemente dalle risorse economiche disponibili.
2. Le progressioni economiche sono attribuite in relazione alle risultanze della media della valutazione della performance organizzativa-individuale del triennio che precede l'anno in cui è adottata la decisione di attivazione dell'istituto, tenendo conto, eventualmente a tal fine, anche dell'esperienza maturata negli ambiti professionali di riferimento, nonché delle competenze acquisite e certificate a seguito di processi formativi.
3. Le risorse economiche destinate a tale istituto sono quelle stabilite in sede di contrattazione integrativa decentrata come esplicitato al precedente art. 18.

Articolo 20 - Customer Satisfaction

1. Si intende come tale la capacità di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti. Si tiene conto sia dello svolgimento di indagini specifiche che degli esiti di queste ultime, in modo particolare della capacità di raccogliere e rappresentare le esigenze che emergono da tali indagini oltre al normale e quotidiano confronto con l'utenza, ai sensi dell'art. 11, c. 2-ter, lett. c) n. 6) del D.L. n. 74/2017.
2. Ai fini della valutazione, ogni Responsabile di Settore dovrà documentare di avere svolto almeno una indagine di customer satisfaction. L'indagine dovrà essere svolta in forma anonima, la quantità delle risposte dovrà essere statisticamente significativa e non saranno prese in considerazione le risposte non coerenti. I risultati dell'indagine sono riportati in appositi report elaborati, con l'assistenza del Nucleo di Valutazione.
3. La regolamentazione del grado di soddisfazione dei cittadini è allegata al presente regolamento sotto **la lettera D).**

Articolo 20 - Abrogazioni di norme precedenti ed entrata in vigore

1. Sono abrogate tutte le disposizioni incompatibili con il presente sistema di misurazione e valutazione della performance che sostituisce integralmente quello precedentemente in vigore. Il

sistema di valutazione della performance di cui al presente documento troverà applicazione a decorrere dalla sua approvazione e potrà essere utilizzato a partire dal primo anno di gestione del quale deve ancora iniziare il processo di valutazione della performance.

Articolo 21 - Norma transitoria

1. Il presente sistema di valutazione della performance, alla luce delle criticità emerse in sede di attuazione del processo valutativo nel corso dell'anno finanziario precedente, è oggetto di aggiornamento annuale, ai sensi dell'art. 7, comma 1, del D.Lgs. n. 150/2009 come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017, previo parere vincolante del Nucleo di Valutazione.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA ANNO _____		ALLEGATO "A"	
FUNZIONARIO VALUTATO		**CATEGORIA**	
SETTORE			
SOGGETTO VALUTATORE			
PERIODO DI VALUTAZIONE			

	PARAMETRI		Descrizione	Peso teorico max 40 punti	GRADO DI CONSEGUIMENTO	Peso ponderato
PERFORMANCE E OBIETTIVI	Performance organizzativa di Ente		Risultanze controllo successivo di regolarità amministrativa	*10*		0
			Rispetto dei tempi medi di pagamento	*10*		0
			Rispetto obblighi di trasparenza	*10*		0
			Rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti alle attività e ai servizi erogati (customer satisfaction)	*10*		0
	Specifici obiettivi assegnati	NUM. OB.	**Gli obiettivi possono essere due o più per un peso teorico complessivo di max 30 punti**	Peso teorico max 30 punti		
		1	Obiettivo	*8*		0
		2	Obiettivo	*8*		0
		3	Obiettivo	*7*		0
		4	Obiettivo	*7*		0
			TOTALE OBIETTIVI E PERFORMANCE	70	*VALUTAZIONE*	0

	PARAMETRI	Descrizione	Peso teorico max 30 punti	GRADO DI CONSEGUIMENTO	Peso ponderato
COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI E COMPETENZE PROFESSIONALI	Qualità del contributo assicurato alla Performance generale dell'Ente	Capacità di allineare i propri comportamenti alle necessità, alle priorità e agli obiettivi del Comune con riguardo alla qualità del contributo fornito alla performance generale di Ente	*6*		0
	Organizzazione e innovazione	Capacità dimostrate di: - partecipare alla costruzione degli obiettivi - tradurre gli obiettivi in piani di azione e di darne realizzazione - adattarsi ai cambiamenti intervenuti all'interno dell'amministrazione - stimolare l'innovazione, sostenendo in modo costruttivo gli interventi già attivati o da attivare, a livello informatico, organizzativo e/o procedurale	*6*		0
	Collaborazione, comunicazione e integrazione	Capacità dimostrate di saper 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	*6*		0
	Orientamento al cittadino e/o al cliente interno	Capacità dimostrata di ascoltare e mettere in atto soluzioni che nel rispetto delle regole organizzative siano dirette alla soddisfazione del cittadino e dell'utente interno, nonché del raggiungimento della maggiore qualità del servizio	*6*		0
	Valorizzazione e corretta valutazione dei propri collaboratori	Capacità di: - motivare i collaboratori e di svilupparne le competenze - governare il processo di valutazione attraverso una motivata differenziazione della valutazione e il rispetto delle procedure e dei metodi di valutazione adottati	*6*		0
		TOTALE COMPETENZE	*30*	*VALUTAZIONE*	0
		Controllo soglia ai sensi dell'art. 55-quater, comma 1, lett. f-quinquies del D.Lgs. n. 165/2001	*Rendimento superiore alla soglia minima*		
				VALUTAZIONE TOTALE	**100**

EVENTUALI OSSERVAZIONI DEL VALUTATORE:

Luogo e Data _____ **Firma valutatore** _____

Il dipendente in segno di ricevimento della scheda: **Firma** _____ **Data** _____

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON DIRIGENZIALE - ANNO _____	ALLEGATO "B"

DIPENDENTE VALUTATO		CATEGORIA	
SETTORE DI APPARTENENZA		POSIZIONE ECONOMICA	
SERVIZIO/UFFICIO DI APPARTENENZA		Assenze >20 nell'anno	
PROFILO PROFESSIONALE			
SOGGETTO VALUTATORE			
PERIODO DI VALUTAZIONE			

AREA	PARAMETRI	Descrizione	Valutazione max assegnata alla P.O.	Max 50% assegnata al dipendente	Peso max
PERFORMANCE e OBIETTIVI	Valutazione performance assegnata al settore di appartenenza	Grado di raggiungimento della Performance organizzativa di Ente, come risultante dalla valutazione del Responsabile di P.O. certificata dal Nucleo di Valutazione	*40*	50%	20
	Valutazione degli obiettivi assegnati al settore di appartenenza	Grado di raggiungimento degli obiettivi del settore, come risultante dalla valutazione del Responsabile di P.O. certificata dal Nucleo di Valutazione	*30*	50%	15
		TOTALE PERFORMANCE E OBIETTIVI	70	*VALUTAZIONE*	35

AREA	PARAMETRI	Descrizione	Peso teorico max 65 punti	% assegnata al dipendente	Peso ponderato
CONTRIBUTO INDIVIDUALE E COMPETENZE	capacità di relazione con colleghi e l'utenza	Si valutano le capacità nell'instaurare un rapporto di collaborazione con i colleghi, mentre nella gestione del rapporto con l'utenza si valutano le capacità di relazione e di gestire eventuali momenti di stress e conflitti	*5*		0
	efficienza organizzativa ed affidabilità	Si valutano le capacità di impostare correttamente il proprio lavoro con efficienza e autonomia e di ridefinire gli aspetti procedurali ed organizzativi del proprio lavoro, in relazione al mutare delle condizioni di riferimento	*7*		0
	capacità di lavorare in gruppo	Si valuta l'attitudine al lavoro di gruppo, la gestione del proprio ruolo all'interno del gruppo di lavoro, la collaborazione con il responsabile al fine di accrescere lo standard quali - quantitativo del servizio/ufficio	*5*		0
	tensione motivazionale al miglioramento del livello di professionalità	Si valuta l'interesse a migliorare la propria professionalità, con l'autoaggiornamento professionale, studio della normativa o approfondimento delle tematiche professionali	*7*		0
	grado di responsabilizzazione verso i risultati	Si valuta la capacità di verificare la qualità delle prestazioni di servizio a cui è chiamato a contribuire, al coinvolgimento alla realizzazione dei programmi, alle tempistiche di lavoro, anche al fine di migliorare l'immagine dell'Ente	*6*		0
	abilità tecnico operativa	Si valutano le competenze proprie del valutato in rapporto al ruolo a cui è preposto, le abilità di tipo tecnico-operativo, anche riguardo all'utilizzo dei mezzi informatici	*7*		0
	livello di autonomia	Si valuta la capacità di organizzazione del proprio lavoro, rispetto ai compiti assegnati da programmi o ai tempi di attesa dell'utenza, anche in condizioni di criticità e tensione organizzativa	*7*		0
	rispetto dei tempi di esecuzione	Si valuta la capacità di rispettare i tempi di esecuzione assegnati al dipendente e di proporre soluzioni rivolte alla semplificazione dei processi di erogazione dei servizi	*7*		0
	quantità delle prestazioni	Si valuta la capacità di assicurare un prodotto o servizio rispondente alla distribuzione del carico di lavoro ordinario, tenendo conto delle sollecitazioni del responsabile	*7*		0
	flessibilità	Si valuta la capacità di interpretare le esigenze di adattamento organizzativo alle variabili esterne, al fine di assicurare un elevato indice di gradimento delle prestazioni del servizio, sia all'utenza che all'Amministrazione	*7*		0
		TOTALE CONTRIBUTO E COMPETENZE	65	*VALUTAZIONE*	0
		Controllo soglia ai sensi dell'art. 55-quater, comma 1, lett. f-quinquies del D.Lgs. n. 165/2001	*Rendimento superiore alla soglia minima*		
				VALUTAZIONE TOTALE	100

Si avvisa che eventuali osservazioni dovranno pervenire in forma scritta al Segretario Comunale entro 5 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione

EVENTUALI OSSERVAZIONI DEL VALUTATORE:

Luogo e Data _____ Il Responsabile del Settore _____

Il dipendente in segno di ricevimento della scheda: FIRMA: _____ Data _____

Allegato "C"

COMUNE DI CALATAFIMI SEGESTA

SCHEDA VALUTAZIONE DEL SEGRETARIO COMUNALE

FUNZIONI	GIUDIZIO		ANNOTAZIONI
	Positivo	***Negativo***	
1. Collaborazione ed assistenza giuridica ed amministrativa. Partecipazione attiva nella veste consultiva e propositiva nelle materie proprie del Segretario Comunale.			
2. Partecipazione con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni di giunta e consiglio comunale.			
3. Trasposizione degli indirizzi politici in obiettivi operativi.			
4. Elaborazione dell'attività normativa dell'Ente.			
5. Istruttoria delle deliberazioni.			
6. Attività di coordinamento dei Responsabili dei Settori.			
7. Propensione ad incentivare e motivare le professionalità esistenti.			
8. Capacità di risoluzione di problematiche, nel rispetto degli obiettivi e delle norme vigenti.			
9. Introduzione di nuovi strumenti per migliorare i rapporti con l'utenza.			
10. Capacità di prevenire ed evitare contenziosi con ricerca di soluzioni alternative.			
Totale punteggio	**Totale Valutazioni Positive n.** _____	**Totale Valutazioni Negative n.** _____	

Calatafimi Segesta, lì _____ IL SINDACO

Il punteggio finale verrà determinato globalmente, comportando:

- L'erogazione dell'indennità nella misura massima prevista, per un punteggio positivo pari o superiore a n.6 valutazioni positive (almeno 12 valutazioni positive complessive se il servizio di Segreteria è svolto in convenzione tra 2 Enti);
- L'erogazione del 50% dell'indennità massima prevista, nella fattispecie di punteggio compreso tra 3 e 5 valutazioni positive (da 6 a 11 valutazioni positive complessive se il servizio di Segreteria è svolto in convenzione tra 2 Enti);
- Nessuna erogazione per un punteggio inferiore a n.3 valutazioni positive (da 5 a 0 valutazioni positive complessive tra se il servizio di Segreteria è svolto in convenzione tra 2 Enti).

ALLEGATO D)

RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI E UTILIZZO DELLE SEGNALAZIONI

Ai sensi dell'art. 19 del sistema di misurazione e valutazione della performance, il Comune di Calatafimi Segesta rileva il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti utilizzando il modulo di cui all'Allegato D1), che consente di formulare comunicazioni articolate sulla qualità del servizio, di segnalare eventuali disservizi e di formulare proposte di miglioramento, da inserire nell'apposita cassetta posta all'interno degli uffici comunali nella fase di avvio del sistema di rilevamento e, successivamente, anche mediante accesso informatico;

Le segnalazioni depositate nella cassetta posta all'interno degli uffici comunali 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 nella sezione Amministrazione Trasparente.

Le segnalazioni anonime sono valutate ai seguenti fini:

- miglioramento del servizio interessato dalla segnalazione;
- per ogni altro effetto, se contenenti segnalazione circostanziata di fatti verificabili.

Non si terrà conto della segnalazioni anonime ai fine della valutazione delle unità organizzative e del personale.

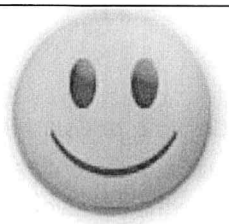
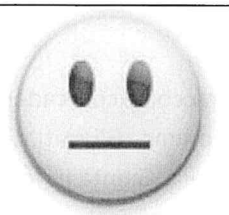
Utilizzo delle segnalazioni dei cittadini per la valutazione dei settori/servizi.

Le segnalazioni degli utenti e dei cittadini disciplinate al precedente punto rappresentano lo strumento previsto per consentire agli stakeholders di incidere sulla valutazione delle performance. Ciò avviene nella misura prevista dal presente punto, a condizione che le valutazioni non anonime pervenute siano almeno 20 per ogni anno solare.

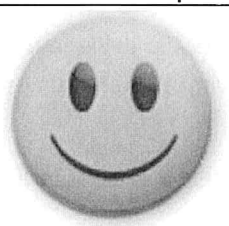
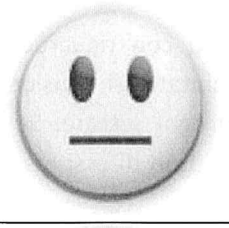
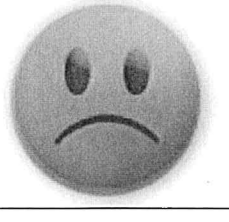
Nel caso in cui uno stesso cittadino o utente presenti più valutazioni nel corso dello stesso anno solare, si terrà conto del valore medio da esso espresso.

Se la segnalazione contiene l'indicazione del settore valutato, esso è valutata solo con riguardo al medesimo settore. Se la segnalazione non contiene la specificazione del settore valutato, si considera attribuita genericamente a tutti i settori e pertanto incide nella misura dei 1/4 su ogni settore. Se la segnalazione è fatta con riferimento a due o più settori, essa incide pro quota su ciascuno di essi (es. se sono indicate tre settori inciderà nella misura di 1/3 su ciascuno).

Ad ogni valutazione formulata è attribuito il seguente punteggio:

	Voto	Punti
	❒ Eccellente	10
	❒ Buono	8
	❒ Soddisfacente	6
	❒ Sufficiente	4
	❒ Insufficiente	2
	❒ Pessimo	0

Se il voto è espresso ponendo una croce solo sulla faccia saranno attribuiti i seguenti punteggi:

	10 Punti
	5 Punti
	0 Punti

La valutazione del singolo Settore è pari al rapporto tra il punteggio conseguito ed il punteggio massimo conseguibile. A tal fine, le voci per le quali non è stata espressa nessuna valutazione non sono considerate né al numeratore né al denominatore.

Numero di valutazioni (n)	Rapporto punteggio conseguito/conseguibile (R)	Coefficiente da applicarsi alla valutazione
$n < 20$		100
$20 < n < 30$	$R > 0,70$	100
$20 < n < 30$	$0,55 < R < 0,70$	98
$20 < n < 30$	$0,40 < R < 0,56$	95
$20 < n < 30$	$R < 0,41$	90
$30 < n < 50$	$R > 0,70$	100
$30 < n < 50$	$0,55 < R < 0,70$	95
$30 < n < 50$	$0,40 < R < 0,56$	90
$30 < n < 50$	$R < 0,41$	85
$n > 49$	$R > 0,70$	100
$n > 49$	$0,55 < R < 0,70$	93
$n > 49$	$0,40 < R < 0,56$	86
$n > 49$	$R < 0,41$	80

Allegato D1)

COMUNE DI CALATAFIMI SEGESTA

SCHEDA DI VALUTAZIONE SETTORE

Il sottoscritto _____

Residente in via/piazza _____ n. _____

Comune di _____ Recapito (tel. e-mail)

_____

Comunica di essersi rivolto al Settore:

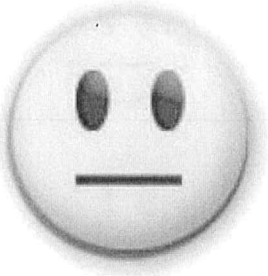
☐ Amministrativo

☐ Contabile

☐ Tecnico Manutentivo

☐ Urbanistica- Edilizia e Igiene Ambientale

del Comune di Calatafimi Segesta, ricevendo un servizio

VALUTAZIONE SINTETICA		❒ Eccellente ❒ Buono
		❒ Soddisfacente ❒ Sufficiente
		❒ Insufficiente ❒ Pessimo

Data _____,

Firma

_____

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI/UFFICI - Valutazione dettagliata (facoltativa)

Servizio/Ufficio _____

	Positivamente	Non positivamente	Negativamente
Competenza			
Cortesia			
Rispetto dei termini			

Suggerimenti o segnalazione di disservizi:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____, _____

Firma

_____