



Federazione dei Comuni
del Camposampierese

***Regolamento per l'istituzione e l'applicazione del sistema di
misurazione e valutazione della performance
(art.1-16 D.Lgs.150 del 2009)***

(Approvato con deliberazione della Giunta della Federazione n.102 del 27/12/2010 e successive
modificazioni – deliberazione n. 93 del 05/08/2013)

INDICE

- Art.1. Oggetto e finalità
- Art.2. Soggetti del processo di misurazione e valutazione della performance
- Art.3. Ciclo della Performance
- Art.4. Programmazione
- Art.5. Piano della Performance
- Art.6. Assegnazione degli obiettivi oggetto di valutazione
- Art.7. Monitoraggio
- Art. 8. Verifica Finale e valutazione
- Art. 9. Ricorsi Avverso la Valutazione Individuale – Procedure di Conciliazione
- Art.10. Analisi di benchmarking
- Art.11. Trasparenza
- Art. 12. Pubblicazione – entrata in vigore

Art.1
Oggetto e finalità

1. Il presente regolamento disciplina il sistema di misurazione e di valutazione della performance della struttura organizzativa dell'ente e dei suoi dipendenti, al fine di migliorare la qualità dei servizi resi e implementare le competenze professionali del personale, rendendo possibile il sistema premiale in un adeguato sistema di trasparenza.

Art.2
Soggetti del processo di misurazione e valutazione della performance

1. Nel processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale dell'ente intervengono: il Nucleo di Valutazione, il Sindaco, la Giunta, le posizioni organizzative (PO)/Dirigenti, il Segretario Comunale, il servizio di controllo di gestione e personale.
2. Ciascun Sindaco valuta la performance dei dipendenti titolari di posizione organizzativa del proprio Comune. Il Presidente della Federazione dei Comuni del Camposampierese valuta la performance del Direttore Generale. Le posizioni organizzative degli enti valutano la performance dei dipendenti della propria area.
3. Il Nucleo di Valutazione è un organo costituito dai Segretari/Direttori degli enti della Federazione che si avvale, per l'istruttoria, del supporto del Segretario Comunale del singolo ente, del servizio di controllo di gestione, del servizio personale e del Sindaco. Si considera costituito regolarmente con la presenza della maggioranza dei componenti.
4. I componenti del Nucleo di Valutazione vengono nominati con decreto del Presidente della Federazione e durano in carica tre anni o fino al termine dell'incarico di Segretario/Direttore degli enti.
5. Il Nucleo di Valutazione:
 - supporta l'attività di controllo strategico;
 - definisce i criteri generali del sistema di pesatura delle posizioni organizzative da sottoporre all'approvazione dalla Giunta della Federazione, da trasmettere ai singoli enti per quanto di competenza;
 - definisce il sistema di valutazione, da sottoporre all'approvazione dalla Giunta della Federazione;
 - monitora il funzionamento complessivo del sistema di valutazione e ne verifica la condivisione; apporta i necessari adeguamenti, comunica eventuali criticità alla Giunta della Federazione;
 - può individuare uno o più obiettivi oggetto di valutazione per le Posizioni Organizzative comune/i ai vari enti;
 - valida la Relazione sulla Performance;
 - propone la valutazione annuale complessiva delle Posizioni Organizzative e l'attribuzione definitiva dei premi al Sindaco;
 - riscontra l'assolvimento degli obblighi sulla trasparenza di cui all'art.10.
6. Il servizio di controllo di gestione supporta il Nucleo di Valutazione e le Posizioni Organizzative curando la misurazione delle Performance individuali e di Area.

Art.3
Ciclo della Performance

1. Il Ciclo della Performance si articola nelle seguenti fasi:
 - a. programmazione triennale e annuale;
 - b. monitoraggio infrannuale sullo stato di attuazione;
 - c. valutazione finale e rendicontazione dei risultati alla Giunta Comunale, nonché ai cittadini attraverso le forme di trasparenza previste all'art.10.

Art.4
Programmazione

1. L'Ente, in fase di predisposizione del Bilancio di Previsione annuale e triennale, definisce i programmi nella Relazione Previsionale e Programmatica.
2. Successivamente all'approvazione del Bilancio di Previsione, la Giunta Comunale approva il Piano Esecutivo di Gestione contenente sia le risorse finanziarie attribuite a ciascun Settore sia l'individuazione degli obiettivi di mantenimento, miglioramento e sviluppo per l'anno di riferimento ai medesimi Settori.

Art.5
Piano della Performance

1. La giunta comunale adotta un documento programmatico, denominato Piano delle Performance, da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi annuali e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione delle performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati alle posizioni organizzative/dirigenti ed i relativi indicatori.
2. Tali obiettivi saranno oggetto di monitoraggio e valutazione nell'ambito del sistema premiante dell'Ente.
3. Gli obiettivi sono definiti:
 - a. In funzione dei risultati che il Settore deve raggiungere;
 - b. In funzione di specifici risultati che sono richiesti al Responsabile di Settore;
 - c. in relazione ad esigenze intersettoriali;e riguardano aspetti delle competenze professionali, dei comportamenti organizzativi e delle attività da realizzare.
4. Il Piano della Performance deve prevedere indicatori commisurabili a valori di riferimento, derivanti da standard definiti a livello nazionale e internazionale nonché da comparazioni con amministrazioni omologhe, confrontabili, ove possibile, con quelli del triennio precedente.

Art.6
Assegnazione degli obiettivi oggetto di valutazione

1. Per il personale titolare di Posizione Organizzativa, il Nucleo di Valutazione può individuare un obiettivo comune tra i vari enti. La Giunta individua e assegna attraverso il Piano delle Performance ad ogni posizione organizzativa gli obiettivi individuali e di unità organizzativa oggetto di valutazione, nonché gli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità. Nelle more

dell'approvazione del Piano della Performance, la Giunta può adottare un Piano di Obiettivi strategici, precedente all'approvazione del Bilancio di Previsione. Gli obiettivi assegnati al personale titolare di Posizione Organizzativa in termini di competenze, di comportamenti organizzativi e di attività da realizzare, sono inseriti in un'apposita scheda, allegato sub A) sottoscritta dal Direttore/Sindaco e per ricevuta dall'interessato.

2. Le posizioni organizzative affidano ai dipendenti della propria area gli obiettivi oggetto di valutazione in termini di competenze, di comportamenti organizzativi e di attività da realizzare, mediante apposita scheda, allegato sub B) sottoscritta dalla posizione organizzativa e per ricevuta dal collaboratore interessato. Nelle more dell'approvazione del PEG, gli obiettivi inerenti al SAPER FARE possono essere assegnati anche precedentemente ma devono poi essere articolati nel PEG annuale.

Art.7 **Monitoraggio**

1. Nel corso dell'esercizio la Giunta, con il supporto del servizio di controllo di gestione, può effettuare almeno 1 monitoraggio intermedio, nel quale viene rilevato lo stato di avanzamento degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione e del Piano delle Performance. Vengono misurati i valori degli indicatori attesi ed effettuate le eventuali riprogrammazioni.

Art. 8 **Verifica Finale e valutazione**

1. Al termine dell'esercizio viene effettuata la verifica sullo stato di attuazione degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione e del Piano delle Performance (Relazione sulla Performance) con il supporto del controllo di gestione sulla base dei dati forniti dalle posizioni organizzative e dagli uffici. La Giunta approva i documenti di verifica finale entro il 30 aprile.
2. Per il personale titolare di Posizione Organizzativa, il Nucleo di Valutazione verifica il corretto svolgimento del processo di valutazione, valida la relazione sulla Performance e propone la valutazione complessiva della performance del personale titolare di Posizione Organizzativa, sulla base della realizzazione degli obiettivi assegnati in termini di sapere, saper fare, sapere essere e saper fare insieme, secondo quanto previsto nella scheda allegato sub A). Il verbale viene trasmesso al Sindaco per la valutazione e l'assegnazione del premio definitivo. Le schede vengono sottoscritte dal Sindaco e per ricevuta dalle Posizioni Organizzative.
3. L'importo dell'indennità di risultato viene definito in proporzione alla valutazione ottenuta rispetto alla valutazione massima, con riferimento all'importo massimo attribuibile al dipendente previsto dal C.C.N.L., salvo eventuali minori stanziamenti stabiliti nel Bilancio.
4. Le posizioni organizzative di area effettuano analogamente la valutazione dei propri dipendenti, compilando la scheda allegato sub B), sottoscritta dalla posizione organizzativa e per ricevuta dal collaboratore interessato.
5. Decorsi i termini previsti per l'istanza e la definizione di eventuali ricorsi di cui al successivo art.9, i punteggi finali della valutazione delle Posizioni Organizzative e collaboratori sono trasmessi dal Comune all'Ufficio Unico del Personale.

Art. 9

Ricorsi Avverso la Valutazione Individuale – Procedure di Conciliazione

1. Qualora il valutato non condivida in tutto o in parte il giudizio espresso dal valutatore, gli è riconosciuta la possibilità di ricorrere contro la valutazione, facendosi assistere - se lo ritiene - da un rappresentante sindacale o da un procuratore, o da altro dipendente cui conferisce mandato scritto.
2. Per il personale dipendente non titolare di posizione organizzativa:
 - Il ricorso, adeguatamente motivato, deve essere inviato per iscritto al valutatore, entro 7 giorni successivi al ricevimento della scheda di valutazione. Il valutatore entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione del ricorso si esprime in merito.
3. Per il personale titolare di posizione organizzativa:
 - Il ricorso, adeguatamente motivato, entro 7 giorni successivi al ricevimento della scheda di valutazione viene presentato al valutatore (Sindaco o Direttore), il quale dovrà esprimersi al fine di mantenere oppure modificare la valutazione entro i successivi 5 giorni lavorativi.
4. Per il personale dipendente, titolare e non, di posizione organizzativa:
 - A seguito del riesame, il valutato può ulteriormente proporre il ricorso, adeguatamente motivato e per iscritto al Nucleo di Valutazione, il quale deve esprimersi entro i successivi 15 gg. Dopo questo ultimo giudizio la valutazione diviene definitiva.

Art.10

Analisi di benchmarking

1. Sulla base dei risultati rilevati nei vari enti il servizio del Controllo di Gestione effettua analisi di benchmarking mirate, nelle quali i risultati ottenuti dalle diverse amministrazioni del territorio vengono messi a confronto.

Art.11

Trasparenza

1. Il Piano della Performance con gli indicatori di misurazione, nonché la Relazione sulla performance sono pubblicati sul sito istituzionale dell'ente sotto la voce "Trasparenza, valutazione e merito".

Art. 12

Pubblicazione – entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore a intervenuta esecutività della relativa delibera di approvazione.
2. Esso è pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente allo scopo di favorire il controllo sul rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità.

ENTE _____

**SISTEMA UNICO
DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
(Approvazione con Delibera di Giunta n. ____ del _____)

ESERCIZIO 2013

COGNOME _____

NOME _____

CATEGORIA _____

PROFILO PROFESSIONALE _____

CRITERI

Vanno considerati tre diversi piani espressivi della prestazione fornita da un dipendente:

AREA	CRITERI	VALUTAZIONE
<i>Sapere</i>	il grado di raggiungimento del Piano Formativo Individuale annualmente definito per essere adeguatamente aggiornato rispetto alle proprie competenze.	Frequenza ad almeno N. 1 corso di formazione
<i>Saper fare</i>	il grado di raggiungimento di obiettivi preventivamente attribuiti alla persona perché sia chiaro quali sono le priorità dell'Amministrazione e i progetti sui quali si viene valutati.	N. 3 Obiettivi sfidanti inseriti nel Piano Performance
<i>Saper essere e saper fare insieme</i>	il grado di miglioramento di relazioni e comportamenti: efficacia personale (governo di sé), manageriale (governo degli altri) e sistema relazionale (dinamica nelle relazioni) per rendere chiaro e solido il rapporto di fiducia con il proprio Sindaco/Direttore	Almeno N. 1 Comportamento organizzativo

PESI

- *Area del Sapere: 10%* collegato al conseguimento del Piano Individuale Formativo Annuale;
- *Area del Saper Fare: 50%* collegato alla valutazione della prestazione che ha condotto ai risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati;
- *Area del Saper Essere e Saper Fare Insieme: 40%* collegato alla valutazione delle prestazioni individuali relazionali – organizzative – reti;

FASCE DI GIUDIZIO:

Area del Sapere:

PERCENTUALE DI FREQUENZA - PRESENZA	PUNTEGGIO
Da 75% a 100%	1
Da 50% a 74%	0,8
Da 25% a 49%	0,6
Da 0 a 24%	0,3

Area del Saper Fare:

PERCENTUALE VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO	PUNTEGGIO
Dal 80% al 100%	1
Dal 60% al 79%	0,8
Dal 30% al 59%	0,6
Da 0 al 29%	0,3

Area del Saper Essere e Saper Fare Insieme:

VALUTAZIONE ORGANIZZATIVO	COMPORAMENTO	PUNTEGGIO
AREA EFFICACIA PERSONALE, AREA PROFESSIONALE – MANAGERIALE, AREA RELAZIONALE		Da 0 a 1

**AREA DEL "SAPERE":
Piano Individuale Formativo Annuale**

Titolo corso/laboratorio/seminario	Totale ore frequentate/ ore previste	Percentuale di frequenza

**AREA DEL "SAPER FARE":
Obiettivi Sfidanti - Piano delle Performance**

Obiettivo n.	Percentuale di realizzazione dell'obiettivo (valutazione prestazione)	Eventuali note
Titolo		

Obiettivo n.	Percentuale di realizzazione dell'obiettivo (valutazione prestazione)	Eventuali note
Titolo		

Obiettivo n.	Percentuale di realizzazione dell'obiettivo (valutazione prestazione)	Eventuali note
Titolo		

AREA DEL "SAPER ESSERE e SAPER FARE INSIEME": Comportamenti organizzativi

La valutazione sul saper essere viene effettuata concordando all'inizio dell'anno almeno un parametro tra quelli proposti nella successiva griglia.

Durante il colloquio di verifica finale il valutatore indicherà il punteggio effettivo assegnato rispetto al parametro prescelto (da 0 a 1) e la motivazione.

Parametro scelto (1 a scelta tra quelli indicati di seguito)	Punteggio assegnato (da 0 a 1)	Motivazione

PARAMETRI SAPER ESSERE

AREA EFFICACIA PERSONALE	AREA PROFESSIONALE - MANAGERIALE	AREA RELAZIONALE
<p style="text-align: center;"><u>1. AUTONOMIA:</u></p> <p>capacità di migliorare autonomamente il proprio lavoro e di affrontare nuovi incarichi. Capacità di proporre soluzioni innovative e alternative, nell'affrontare soluzioni urgenti/impreviste, assumendosi le proprie responsabilità.</p>	<p style="text-align: center;"><u>4. GESTIONE DEL CARICO DI LAVORO:</u></p> <p>capacità di svolgere il proprio lavoro con tempestività e cura, utilizzando al meglio le risorse a disposizione. Capacità di esercitare la quantità fisica e mentale di lavoro richiesta dal compito.</p>	<p style="text-align: center;"><u>7. COSTRUZIONE DI RELAZIONI:</u></p> <p>capacità di instaurare e mantenere relazioni e rapporti con gli altri (uno o più persone) utili al raggiungimento degli obiettivi di lavoro, nei diversi settori di contatto (intra ed inter-comunali)</p>
<p style="text-align: center;"><u>2. SPIRITO D'INIZIATIVA/PRO-POSITIVITA'</u></p> <p>capacità di sviluppare la propria attività lavorativa al fine di raggiungere gli obiettivi assegnati ed i risultati attesi, anche in assenza di procedure operative, utilizzando in modo appropriato le risorse disponibili.</p>	<p style="text-align: center;"><u>5. SENSO DI RESPONSABILITA':</u></p> <p>capacità di assumersi le responsabilità connesse ai propri compiti ed alle decisioni prese. Fiducia che viene concessa ad una persona rispetto al ruolo che ricopre.</p>	<p style="text-align: center;"><u>8. COOPERAZIONE E LAVORO DI GRUPPO:</u></p> <p>capacità di affrontare il lavoro di squadra e la cooperazione con i colleghi supportando le decisioni dei responsabili/amministratori e riconoscendo i meriti degli altri.</p>
<p style="text-align: center;"><u>3. FLESSIBILITA':</u></p> <p>capacità di risposta alle esigenze anche impreviste del lavoro e dei colleghi. Capacità di affrontare il cambiamento di organizzazione e di situazioni, facilità di adattarsi a nuove mansioni e ruoli.</p>	<p style="text-align: center;"><u>6. SVILUPPO DEGLI ALTRI:</u></p> <p>capacità e disponibilità ad investire parte del proprio tempo di lavoro per far crescere la professionalità dei propri collaboratori, con l'obiettivo di delegare compiti di crescente responsabilità.</p>	<p style="text-align: center;"><u>9. ORIENTAMENTO AL CLIENTE/UTENTE INTERNO/ ESTERNO:</u></p> <p>capacità di comprendere e conoscere il cliente/utente interno e/o esterno e le sue esigenze, al fine di fornirgli un servizio ed una assistenza efficiente ed efficace. Atteggiamento corretto, trasparente, disponibile, scrupoloso, affidabile, che ispira fiducia.</p>
		<p style="text-align: center;"><u>10. LEADERSHIP:</u></p> <p>capacità di coinvolgimento, di ottenere collaborazione e di guidare persone e gruppi di lavoro per il raggiungimento di obiettivi prefissati.</p>

RIEPILOGO FINALE COMPLESSIVO

AREA	PUNTEGGIO (media)	PESO	PERCENTUALE FINALE
AREA DEL SAPERE		10%	
AREA DEL SAPER FARE		50%	
AREA DEL SAPER ESSERE E SAPER FARE INSIEME		40%	
TOTALE		100%	

Firme assegnazione obiettivi

Valutatoredata.....

Valutato data.....

Firme valutazione finale

Valutatoredata.....

Valutatodata.....

ENTE _____

**SISTEMA UNICO
DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**
(Approvazione con Delibera di Giunta n. ____ del _____)

ESERCIZIO 2013

COGNOME _____

NOME _____

CATEGORIA _____

PROFILO PROFESSIONALE _____

CRITERI

Vanno considerati tre diversi piani espressivi della prestazione fornita da un dipendente:

AREA	CRITERI	VALUTAZIONE
<i>Sapere</i>	il grado di raggiungimento del Piano Formativo Individuale annualmente definito per essere adeguatamente aggiornato rispetto alle proprie competenze.	Frequenza ad almeno N. 1 corso di formazione
<i>Saper fare</i>	il grado di raggiungimento di obiettivi preventivamente attribuiti alla persona perché sia chiaro quali sono le priorità dell'Amministrazione e i progetti sui quali si viene valutati.	Almeno N. 1 Obiettivo
<i>Saper essere e saper fare insieme</i>	il grado di miglioramento di relazioni e comportamenti: efficacia personale (governo di sé), manageriale (governo degli altri) e sistema relazionale (dinamica nelle relazioni) per rendere chiaro e solido il rapporto di fiducia con il proprio Responsabile.	Almeno N. 1 Comportamento organizzativo

PESI

- *Area del Sapere: 10%* collegato al conseguimento del Piano Individuale Formativo Annuale;
- *Area del Saper Fare: 50%* collegato alla valutazione della prestazione che ha condotto ai risultati ottenuti rispetto agli obiettivi prefissati;
- *Area del Saper Essere e Saper Fare Insieme: 40%* collegato alla valutazione delle prestazioni individuali relazionali – organizzative – reti;

FASCE DI GIUDIZIO:

Area del Sapere:

PERCENTUALE DI FREQUENZA - PRESENZA	PUNTEGGIO
Da 75% a 100%	1
Da 50% a 74%	0,8
Da 25% a 49%	0,6
Da 0 a 24%	0,3

Area del Saper Fare:

PERCENTUALE VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVO	PUNTEGGIO
Dal 80% al 100%	1
Dal 60% al 79%	0,8
Dal 30% al 59%	0,6
Da 0 al 29%	0,3

Area del Saper Essere e Saper Fare Insieme:

VALUTAZIONE ORGANIZZATIVO	COMPORAMENTO	PUNTEGGIO
AREA EFFICACIA PERSONALE, AREA PROFESSIONALE – MANAGERIALE, AREA RELAZIONALE		Da 0 a 1

**AREA DEL "SAPERE":
Piano Individuale Formativo Annuale**

Titolo corso/laboratorio/seminario	Totale ore frequentate/ ore previste	Percentuale di frequenza

**AREA DEL "SAPER FARE":
Obiettivi P.E.G.**

Obiettivo n.	Percentuale di realizzazione dell'obiettivo (valutazione prestazione)	Eventuali note
Titolo		

Obiettivo n.	Percentuale di realizzazione dell'obiettivo (valutazione prestazione)	Eventuali note
Titolo		

AREA DEL "SAPER ESSERE e SAPER FARE INSIEME": Comportamenti organizzativi

La valutazione sul saper essere viene effettuata concordando all'inizio dell'anno almeno un parametro tra quelli proposti nella successiva griglia.

Durante il colloquio di verifica finale il valutatore indicherà il punteggio effettivo assegnato rispetto al parametro prescelto (da 0 a 1) e la motivazione.

Parametro scelto (1 a scelta tra quelli indicati di seguito)	Punteggio assegnato (da 0 a 1)	Motivazione

PARAMETRI SAPER ESSERE

AREA EFFICACIA PERSONALE	AREA PROFESSIONALE - MANAGERIALE	AREA RELAZIONALE
<p style="text-align: center;"><u>1. AUTONOMIA:</u></p> <p>capacità di migliorare autonomamente il proprio lavoro e di affrontare nuovi incarichi. Capacità di proporre soluzioni innovative e alternative, nell'affrontare soluzioni urgenti/impreviste, assumendosi le proprie responsabilità.</p>	<p style="text-align: center;"><u>4. GESTIONE DEL CARICO DI LAVORO:</u></p> <p>capacità di svolgere il proprio lavoro con tempestività e cura, utilizzando al meglio le risorse a disposizione. Capacità di esercitare la quantità fisica e mentale di lavoro richiesta dal compito.</p>	<p style="text-align: center;"><u>7. COSTRUZIONE DI RELAZIONI:</u></p> <p>capacità di instaurare e mantenere relazioni e rapporti con gli altri (uno o più persone) utili al raggiungimento degli obiettivi di lavoro, nei diversi settori di contatto (intra ed inter-comunali)</p>
<p style="text-align: center;"><u>2. SPIRITO D'INIZIATIVA/PRO-POSITIVITA'</u></p> <p>capacità di sviluppare la propria attività lavorativa al fine di raggiungere gli obiettivi assegnati ed i risultati attesi, anche in assenza di procedure operative, utilizzando in modo appropriato le risorse disponibili.</p>	<p style="text-align: center;"><u>5. SENSO DI RESPONSABILITA':</u></p> <p>capacità di assumersi le responsabilità connesse ai propri compiti ed alle decisioni prese. Fiducia che viene concessa ad una persona rispetto al ruolo che ricopre.</p>	<p style="text-align: center;"><u>8. COOPERAZIONE E LAVORO DI GRUPPO:</u></p> <p>capacità di affrontare il lavoro di squadra e la cooperazione con i colleghi supportando le decisioni dei responsabili/amministratori e riconoscendo i meriti degli altri.</p>
<p style="text-align: center;"><u>3. FLESSIBILITA':</u></p> <p>capacità di risposta alle esigenze anche impreviste del lavoro e dei colleghi. Capacità di affrontare il cambiamento di organizzazione e di situazioni, facilità di adattarsi a nuove mansioni e ruoli.</p>	<p style="text-align: center;"><u>6. SVILUPPO DEGLI ALTRI:</u></p> <p>capacità e disponibilità ad investire parte del proprio tempo di lavoro per far crescere la professionalità dei propri collaboratori, con l'obiettivo di delegare compiti di crescente responsabilità.</p>	<p style="text-align: center;"><u>9. ORIENTAMENTO AL CLIENTE/UTENTE INTERNO/ ESTERNO:</u></p> <p>capacità di comprendere e conoscere il cliente/utente interno e/o esterno e le sue esigenze, al fine di fornirgli un servizio ed una assistenza efficiente ed efficace. Atteggiamento corretto, trasparente, disponibile, scrupoloso, affidabile, che ispira fiducia.</p>
		<p style="text-align: center;"><u>10. LEADERSHIP:</u></p> <p>capacità di coinvolgimento, di ottenere collaborazione e di guidare persone e gruppi di lavoro per il raggiungimento di obiettivi prefissati.</p>

RIEPILOGO FINALE COMPLESSIVO

AREA	PUNTEGGIO (media)	PESO	PERCENTUALE FINALE
AREA DEL SAPERE		10%	
AREA DEL SAPER FARE		50%	
AREA DEL SAPER ESSERE E SAPER FARE INSIEME		40%	
TOTALE		100%	

Firme assegnazione obiettivi

Valutatoredata.....

Valutato data.....

Firme valutazione finale

Valutatoredata.....

Valutatodata.....