

COMUNE DI ACATE

Libero Consorzio Comunale di Ragusa

SISTEMA DI VALUTAZIONE

*Predisposto ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Comunale
sull'Ordinamento Generale dei Servizi e degli Uffici.*

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 82 del 06/06/2018

Il presente sistema di Valutazione è stato:

- predisposto ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Comunale sull'Ordinamento Generale dei Servizi e degli Uffici (in seguito, *Regolamento*)

1 - Oggetto

1.1. Il sistema di valutazione disciplina la misurazione e valutazione dei risultati del personale dipendente del Comune di Acate, dei singoli Servizi e dell'Amministrazione.

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

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

2 - Il Ciclo delle Performance

La valutazione e misurazione degli obiettivi avviene all'interno della gestione del ciclo della *performance* che si sviluppa nel rispetto delle fasi indicate all'art. 31 del *Regolamento*.

3 - Assegnazione degli obiettivi

3.1. Gli obiettivi sono assegnati ai Responsabili di Settore, unitamente alle risorse necessarie per il loro conseguimento, mediante l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.). Il piano degli obiettivi può costituire allegato al P.E.G. oppure essere integrato al suo interno.

3.2. Ogni obiettivo deve riportare:

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

3.3. Ove possibile, gli obiettivi dovranno essere frutto di una preventiva negoziazione col Responsabile del Settore in modo tale che vi sia condivisione tra l'Amministrazione ed il Responsabile stesso in merito:

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

3.4. Ove non vi sia accordo tra l'Amministrazione ed il Responsabile del Settore Organizzativo cui è assegnato l'obiettivo, l'Amministrazione provvede comunque all'assegnazione degli obiettivi che ritiene necessario realizzare.

4 - Obiettivi e *target* e strumenti di misurazione

4.1. La misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi avviene mediante confronto tra i valori attesi (*target*) ed i valori misurati in sede di controllo.

4.2. Obiettivo con *target* numerico.

Se l'obiettivo è espresso con indicazione di un *target* numerico, il raggiungimento dell'obiettivo viene misurato tramite rilevazione dell'eventuale scostamento tra il *target* ed il risultato accertato.

4.3. Obiettivo non numerico.

Se l'obiettivo non è espresso tramite associazione ad un *target numerico*, ai fini della misurazione del raggiungimento dell'obiettivo, si provvede come segue:

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

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

I) qualità del risultato;

II) completezza;

III) conformità alla normativa vigente;

IV) conformità agli indirizzi espressi dall'amministrazione;

V) rispetto del termine.

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

4.3. Obiettivo indeterminato

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

Il Responsabile del Settore che ritiene gli sia stato assegnato un obiettivo indeterminato chiede al Segretario Comunale che lo stesso venga chiarito o modificato. La richiesta può avere ad oggetto anche la conferma della corretta interpretazione dell'obiettivo assegnato. Se necessario, il Segretario Comunale formula una proposta di modifica degli obiettivi alla Giunta Comunale.

Il dipendente che ritiene gli sia stato assegnato un obiettivo indeterminato richiede i necessari chiarimenti al proprio responsabile di settore.

Gli obiettivi indeterminati si considerano non assegnati.

4.4. Obiettivi graduabili e non graduabili

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

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

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

4.5. Obiettivi non assegnabili

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

4.5. Obiettivi il cui raggiungimento dipende da altri soggetti

L'eventuale assegnazione di obiettivi la cui realizzazione dipende in parte da terzi è possibile solo nel rispetto dei seguenti limiti e condizioni:

- a) la valutazione di tali obiettivi non può incidere sulla retribuzione accessoria in misura superiore al 25%;
- b) la componente di risultato dipendente da altri soggetti dipende, almeno in parte, dal lavoro di promozione degli uffici di comunali o dalla qualità dei servizi erogati (anche in relazione a servizi analoghi erogati da altre amministrazioni o da operatori privati).

Gli obiettivi eventualmente assegnati che abbiano ad oggetto condotte di altri soggetti su cui gli uffici ed il personale comunale non può incidere si intendono come non assegnati. Il Responsabile del Settore o il dipendente a cui l'obiettivo a cui sia stato assegnato un obiettivo su cui non ha capacità di incidere deve segnalarlo tempestivamente, rispettivamente, al Segretario Comunale ed al suo Responsabile di Settore.

4.6. Esempi di obiettivi.

Esempio di obiettivo cui è associato un *target* numerico: ridurre i tempi di pagamento di almeno il 30% rispetto all'esercizio precedente.

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

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

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

Esempi di obiettivi non assegnabili che dipendono da soggetti terzi senza possibilità di influenze legittime da parte degli uffici: incrementare del 50% le entrate in conto capitale per contributi da costruire; ridurre almeno del 5% il numero di concessioni cimiteriali.

5 - Valutazione del Settore

I risultati di ogni Settore Organizzativo sono misurati e valutati sulla base della scheda di cui all'allegato A).

6 - Valutazione del Settore

I risultati di ogni dipendente sono misurati e valutati sulla base della scheda di cui all'allegato B).

7 – Rilevamento del grado di soddisfazione dei cittadini

7.1. Ai sensi dell'art. 38 del *Regolamento*, il Comune di Acate rileva il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti utilizzando due distinte modalità:

- a) l'applicativo "*mettiamoci la faccia*", presente sul sito istituzionale dell'ente, gratuito e di uso intuitivo, ma che i cui risultati sono facilmente condizionabili;
- b) l'ulteriore strumento di segnalazione definito dal presente Sistema di Valutazione ai punti 7.2 e seguenti.

Il sistema di cui alla precedente lettera b), consente di formulare comunicazioni più articolate sulla qualità del servizio, di segnalare eventuali disservizi e di formulare proposte di miglioramento. Solo esso incide sulla valutazione delle performance ai sensi del successivo punto 8.

7.2. Ai sensi dell'art. 38, comma 2, lett. b) del *Regolamento*, i cittadini e gli utenti possono manifestare il loro grado di soddisfazione mediante il modulo di cui all'allegato c).

Tale modulo può essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Comune di Acate oppure inviato mediante posta elettronica ordinaria all'indirizzo segnalazioni@comune.acate.rg.it.

7.3. Le segnalazioni depositate nella cassetta posta all'ingresso del Comune 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.

7.4. Le segnalazioni anonime sono valutate ai seguenti fini:

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

Non si terrà conto della segnalazioni anonime ai fine della valutazione del settore organizzativo e del personale ai sensi del successivo punto 8.

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

8.1. Le segnalazioni degli utenti e dei cittadini disciplinate al precedente punto 7 rappresentano lo strumento previsto all'art. 38, comma 2, lett. b) del *Regolamento* 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.

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




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

8.4. Se la segnalazione contiene l'indicazione dell'ufficio valutato, essa è valutata solo con riguardo ad esso. Se la segnalazione non contiene la specificazione dell'ufficio valutato, si considera attribuita genericamente a tutti gli uffici e pertanto incide nella misura dei 1/6 su ogni ufficio. Se la segnalazione è fatta con riferimento a due o più uffici individuati essa incide pro quota su ciascuno di essi (es. se sono indicati tre uffici inciderà nella misura di 1/3 su ciascuno).

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

	Voto	Punti
	<input type="checkbox"/> Eccellente	10
	<input type="checkbox"/> Buono	8
	<input type="checkbox"/> Soddisfacente	6
	<input type="checkbox"/> Sufficiente	4
	<input type="checkbox"/> Insufficiente	2
	<input type="checkbox"/> 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 Organizzativo 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		1
14 < n < 30	R > 0,70	1
14 < n < 30	0,55 < R < 0,70	0,98
14 < n < 30	0,40 < R < 0,56	0,95
14 < n < 30	R < 0,41	0,90
29 < n < 50	R > 0,70	1
29 < n < 50	0,55 < R < 0,70	0,95
29 < n < 50	0,40 < R < 0,56	0,90
29 < n < 50	R < 0,41	0,85
n > 49	R > 0,70	1
n > 49	0,55 < R < 0,70	0,93
n > 49	0,40 < R < 0,56	0,86
n > 49	R < 0,41	0,80

In caso di giudizio negativo è richiesta una breve motivazione al fine del mantenimento del giudizio stesso.

9 - Procedure di conciliazione

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

a) la proposta di valutazione dei Responsabili di Settore e/o Servizio è valutata e validata dal Nucleo di Valutazione;

b) ciascun dipendente, entro 10 giorni dal ricevimento della scheda di valutazione, può presentare osservazioni e richieste di chiarimento al soggetto responsabile della valutazione (Segretario Comunale o Responsabile del Settore organizzativo);

c) nel caso in cui la risposta del responsabile della valutazione non sia considerata soddisfacente oppure nel caso in cui il responsabile della valutazione non provveda a rispondere alla richiesta del soggetto valutato, questo può chiedere che la propria valutazione sia verificata dal Nucleo di Valutazione che provvede entro i successivi 30 giorni.

10 - Entrata in vigore

10.1. Il presente sistema di valutazione si applica a decorrere dall'esercizio 2018.