

Comune di

# Scheda di gestione delle performance

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Valutatore \_\_\_\_\_

Anno \_\_\_\_\_

Scheda Dipendenti

<i>Numero</i>	<i>Finalità</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Parametro</i>	<i>Note</i>	<i>Peso</i>	<i>Capitolo</i>	<i>€</i>
0							
<b>PERFORMANCE ORGANIZZATIVA</b>							
1							
<b>PERFORMANCE INDIVIDUALE</b>							
2							
3							
4							
5							

0      facoltativo      facoltativo

Numero	Obiettivo	Parametro	Note	Peso	Capitolo	€	Percentuale di raggiungimento	Motivazione del Titolare di Posizione Organizzativa	Documenti attestanti il raggiungimento
0	0	0	0		0	0			
<b>PERFORMANCE ORGANIZZATIVA</b>									
1	0	0	0	0	0	0			
<b>PERFORMANCE INDIVIDUALE</b>									
2	0	0	0	0	0	0			
3	0	0	0	0	0	0			
4	0	0	0	0	0	0			
5	0	0	0	0	0	0			

0  
0  
0  
0  
0  
0  
0

facoltativo    facoltativo  
#DIV/0!    PERFORMANCE ORGANIZZATIVA  
#DIV/0!    PERFORMANCE INDIVIDUALE

	Peso	Performance				
		a	b	c	d	%
<b>AREA RELAZIONALE</b>						
Comunicazione: capacità espressa di entrare in relazione con gli interlocutori, cogliendo il loro messaggio e gli obiettivi (approfondendo ove ci siano elementi di scarsa chiarezza) e facendo comprendere loro le proprie posizioni/esigenze	13					
Gestione del reclamo: capacità espressa di cogliere gli elementi oggettivi del reclamo e fornire una risposta adeguata (eventualmente indirizzando ad altri), ricomponendo il conflitto	12					
Lavorare in gruppo e integrazione: capacità espressa di collaborare con gli altri al fine di identificare soluzioni ottimali per gli obiettivi dell'organizzazione	12					
<b>AREA TECNICA</b>						
Conoscenze tecniche: capacità espressa di utilizzare ed aumentare le competenze tecniche (sapere, saper fare, saper essere) necessarie per il corretto svolgimento del proprio ruolo	13					
<b>AREA ORGANIZZATIVO-GESTIONALE</b>						
Problem solving: capacità espressa di perseguire attivamente gli obiettivi assegnati, individuando soluzioni efficaci, anche attivando autonome iniziative	12					
Attenzione ai costi: capacità espressa di valutare l'impatto delle proprie azioni sull'economicità della propria struttura	13					
Presidio del livello qualitativo atteso: capacità espressa di rispettare gli standard qualitativi e quantitativi definiti dalle procedure e dalla normativa vigente	12					
Rispetto dei tempi procedurali: capacità espressa di rispettare i tempi previsti dalle procedure e dalla normativa vigente	13					
	100					0

a molto al di sotto delle aspettative (da 0 a 30)

b al di sotto delle aspettative (da 31 a 60)

c in linea con le aspettative (da 61 a 90)

d al di sopra delle aspettative (da 91 a 110)

	Quasi mai	A volte	Spesso	Quasi sempre	Non applicabile
<b>Comunicazione</b>					
Adatta la propria spiegazione in funzione dell'interlocutore					
Ascolta le esigenze del cliente (concetto di ascolto attivo)					
E' attento e sensibile ai problemi e bisogni degli altri (utenti e colleghi)					
Capisce l'ambiente, sa mettere ciascuno a proprio agio					
Tratta tutti correttamente e con rispetto					
Sa farsi ascoltare e sostenere e proprie posizioni con determinazione, ma senza aggressività					
Non perde obiettività in caso di divergenza					
Utilizza domande o altre tecniche per far condividere ed accettare agli ascoltatori idee, progetti o attività					
<b>Gestione del reclamo</b>					
Gestisce i reclami riguardanti la propria attività					
Si prende cura dei reclami riguardanti le altre funzioni indirizzando correttamente i reclami alle persone interessate					
Tampona le situazioni che non è in grado di gestire in attesa che il problema venga risolto					
Organizza le informazioni raccolte attraverso i diversi reclami e le trasferisce in modo organico al proprio responsabile suggerendo ipotesi di soluzioni					
<b>Lavorare in gruppo e integrazione</b>					
Contribuisce al lavoro del gruppo senza sopraffare gli altri					
Accetta le critiche costruttive					
Fa critiche costruttive					
Propone idee e soluzioni nuove e le offre al gruppo senza considerarle una "proprietà privata"					
Persegue gli obiettivi e gli interessi del gruppo, senza anteporre i propri					
Aggiunge valore attraverso la messa in comune di conoscenze ed esperienze					
Fa gruppo e stempera le tensioni					
Accetta le critiche ed il confronto, anche sul proprio modo di porsi					
Non subisce il conflitto, lo gestisce con calma e lucidità					
<b>Conoscenze tecniche</b>					
Aggiorna le proprie conoscenze tecniche					
Individua le conoscenze tecniche che è opportuno aggiornare e/o reperire					
Utilizza nel lavoro conoscenze ed esperienze maturate					
<b>Problem solving</b>					
Individua le possibili cause dei problemi					
Propone soluzioni concrete (quindi adottabili dall'organizzazione) a problemi che riguardano diverse funzioni					
Nell'affrontare un problema non cerca colpe, ma soluzioni					
Propone soluzioni semplici ed efficaci, valide non solo sul piano formale e che tengono conto della complessità					
Affronta compiti e responsabilità con impegno ed entusiasmo					
Propone soluzioni orientate ai risultati e non soltanto evidenziazione dei problemi (vincoli legali, responsabilità, ...)					
<b>Attenzione ai costi</b>					
Conosce l'impatto che la propria attività ha sulla struttura economica del Servizio					
È attento alla cura ed al risparmio dei mezzi strumentali e finanziari assegnati per lo svolgimento del proprio lavoro					
<b>Presidio del livello qualitativo atteso</b>					
Rispetta gli standard qualitativi previsti dalle procedure relative ai servizi sui quali opera					
Rispetta gli standard qualitativi previsti dalla normativa relativa ai servizi sui quali opera					
Rispetta gli standard quantitativi previsti dalle procedure relative ai servizi sui quali opera					
Rispetta gli standard quantitativi previsti dalla normativa relativa ai servizi sui quali opera					
Evidenzia la necessità di rivedere le procedure interne al fine di rispettare gli standard qualitativi previsti per il servizio					
<b>Rispetto dei tempi procedurali</b>					
Rispetta le tempistiche previste dalle procedure relative ai servizi sui quali opera					
Rispetta le tempistiche previste dalla normativa relative ai servizi sui quali opera					
Evidenzia la necessità di rivedere le procedure interne al fine di rispettare le tempistiche previste per il servizio					