

| COMPORTAMENTO                         | OGGETTO DELLA MISURAZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Relazione e integrazione              | <p>comunicazione e capacità relazionale con i colleghi</p> <p>capacità di visione interfunzionale al fine di potenziare i processi di programmazione, realizzazione e rendicontazione;</p> <p>partecipazione alla vita organizzativa;</p> <p>integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati;</p> <p>capacità di lavorare in gruppo;</p> <p>integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati</p> <p>capacità negoziale e gestione dei conflitti;</p> <p>qualità delle relazioni interpersonali con colleghi e collaboratori</p> <p>qualità delle relazioni con utenti dei servizi ed altri interlocutori abituali);</p>                                                                                                 |
| Orientamento alla qualità dei servizi | <p>rispetto dei termini dei procedimenti</p> <p>presidio delle attività: comprensione e rimozione delle cause degli scostamenti dagli standard di servizio rispettando i criteri quali – quantitativi</p> <p>capacità di programmare e definire adeguati standard rispetto ai servizi erogati</p> <p>capacità di organizzare e gestire i processi di lavoro per il raggiungimento degli obiettivi controllandone l'andamento</p> <p>gestione efficace del tempo di lavoro rispetto agli obiettivi e supervisione della gestione del tempo di lavoro dei propri collaboratori</p> <p>capacità di limitare il contenzioso</p> <p>capacità di orientare e controllare la qualità dei servizi affidati a soggetti esterni all'organizzazione</p> |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati, con i colleghi su obiettivi comuni | <p>Capacità di creare occasioni di scambio e mantenere rapporti attivi e costruttivi con i colleghi e con gli amministratori</p> <p>Capacità di prevenire ed individuare i momenti di difficoltà e fornire contributi concreti per il loro superamento</p> <p>Capacità di comprendere le divergenze e prevenire gli effetti di conflitto</p> <p>Efficacia dell'assistenza agli organi di governo</p> <p>Disponibilità ad adattare il tempo di lavoro agli obiettivi gestionali concordati e ad accogliere ulteriori esigenze dell'ente. Attenzione alle necessità delle altre aree se (formalmente e informalmente) coinvolte in processi lavorativi trasversali</p> <p>Predisposizione di dati e procedure all'interno della propria struttura in pre-visione di una loro ricaduta su altre aree</p> |
| Analisi e soluzione dei problemi                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare le caratteristiche (variabili o costanti) dei problemi</li> <li>• Individuare (anche in modo creativo) ipotesi di soluzione rispetto alle cause</li> <li>• Definire le azioni da adottare</li> <li>• Reperire le risorse umane, strumentali e finanziarie</li> <li>• Verificare l'efficacia della soluzione trovata</li> </ul> <p>Capacità nell'identificazione ed eliminazione delle anomalie e dei ritardi</p> <p>Capacità e tempestività nelle Risposte</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Gestione Risorse Umane:                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informare, comunicare e coinvolgere il personale sugli obiettivi dell'unità organizzativa</li> <li>• Assegnare ruoli, responsabilità ed obiettivi secondo la competenza e la maturità professionale del personale</li> <li>• Definire programmi e flussi di lavoro, controllandone l'andamento</li> <li>• Ripartire le risorse in funzione dei compiti assegnati al personale</li> <li>• Gestire le riunioni di lavoro finalizzandole all'obiettivo, alla crescita personale ed all'autonomia decisionale del personale</li> <li>• Prevenire, mediare rispetto ad eventuali conflitti fra il personale</li> <li>• Predisporre piani di carriera ed azioni formative per lo sviluppo del personale</li> </ul>                                                 |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestione dei rapporti con l'utenza                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di ascolto dei destinatari e di sviluppare orientamenti all'utente</li> </ul> <p>Capacità di gestire i rapporti, anche contrattuali, con interlocutori esterni</p> <p>Organizzazione e gestione dell'orario di servizio in relazione alle esigenze dell'utenza</p> <p>Gestione del feedback (risposte) verso gli utenti esterni rispetto alla presa in carico delle loro richieste</p> <p>Gestione delle richieste esterne in modo diretto o indiretto tramite il coordinamento dei propri collaboratori</p> <p>Disponibilità ad incontrare l'utenza esterna, prendendone in carico le richieste coerenti col ruolo e la funzione ricoperti e instaurando relazioni corrette e positive</p> <p>Disponibilità ad organizzare le informazioni circa il servizio erogato dalla propria struttura per orientare l'utenza esterna (es. segnaletica interna, volantini illustrativi, esposizione di orari di ricevimento)</p> <p>Disponibilità ad organizzare in modo comprensibile e fruibile le informazioni richieste o spontaneamente erogate</p> <p>Capacità di riconoscere ed attivarsi in modo coerente e tempestivo per la soddisfazione del bisogno espresso dall'utenza, curando anche le fasi del feedback</p> |
| Capacità di differenziare la valutazione dei collaboratori | <p>Capacità di differenziare la valutazione dei propri collaboratori</p> <p>Capacità di cogliere i diversi contributi dati da ciascun collaboratore</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Firma Valutatore:

\_\_\_\_\_