



COMUNE DI TUGLIE

Provincia di Lecce

RELAZIONE SULLA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2022

PREMESSA

Il presente documento è redatto ai sensi dell'art.10, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n.150/2009, così come modificato dal decreto legislativo n.74/2017, tenuto conto delle indicazioni contenute nelle "Linee guida per la Relazione annuale sulla performance" n.3/2018, emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, che sostituiscono le Delibere Civit/Anac n. 5 e n. 6 del 2012. La Relazione ha una duplice funzione in quanto si configura da un lato come strumento di miglioramento gestionale dall'altro come strumento di accountability. Consente di analizzare ed evidenziare a consuntivo, il proprio sistema organizzativo attraverso la descrizione dei risultati raggiunti nello svolgimento di attività di programmazione, gestione e controllo nell'ottica del rispetto e del pieno soddisfacimento dei principi di efficienza e di efficacia dell'azione amministrativa. La Relazione chiude il ciclo della performance del 2021, in relazione agli obiettivi programmati ed inseriti nel Piano della Performance con deliberazione della G.C. n. 12 del 02.02.2021

Con deliberazione n. 178 del 08/10/2013, la Giunta del Comune di Tuglie ha approvato il Regolamento sul ciclo di gestione della performance e sulla costituzione dell'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.).

Da ultimo, con la deliberazione di Giunta Comunale n. 112 del 23.06.2022, , il comune di Tuglie ha approvato il Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, con specifico riferimento, in quest'ultimo caso:

- ai titolari di posizione organizzativa, di seguito "P.O.";
- al rimanente personale.

Obiettivo prioritario del nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance è perseguire il miglioramento dei servizi attraverso il continuo miglioramento dell'azione amministrativa e valorizzazione del personale, da realizzarsi tramite l'effettivo riconoscimento di premi in relazione al merito dimostrato.

Il Sistema adottato definisce, quindi, innanzitutto, i tempi ed i criteri per la misurazione e la valutazione della performance individuale.

La performance individuale, infatti, misura i contributi dei singoli dipendenti al raggiungimento degli obiettivi attribuiti dall'Amministrazione, mentre la performance organizzativa misura i risultati complessivi dell'azione amministrativa rispetto alle esigenze espresse dai cittadini.

Ad esercizio concluso, i Responsabili di Posizione Organizzativa hanno rendicontato le attività svolte in relazione agli obiettivi prefissati: lo scrivente O.I.V., nominato con Decreto Sindacale n. 3 del 30/04/2021, ha effettuato la misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale; ha verificato il grado di raggiungimento degli obiettivi da parte dei responsabili di settore (P.O.) e predisposto la presente relazione sulla performance che evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati.

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Il Sistema di misurazione e valutazione adottato dal Comune di Tuglie ha ad oggetto:

1. le fasi, i tempi, le modalità, i soggetti e le responsabilità del processo di misurazione e valutazione della performance;
2. le procedure di conciliazione relative all'applicazione del sistema di misurazione e valutazione della performance;
3. le modalità di raccordo e di integrazione con i sistemi di controllo esistenti nell'Ente;
4. le modalità di raccordo e di integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio.

Il sistema di misurazione e valutazione consente, per ciascun periodo preso in esame:

- di misurare le prestazioni dei dipendenti in termini di raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi assegnati;
- di valutare i comportamenti organizzativi e professionali tenuti, nonché le competenze dimostrate;
- di misurare il rendimento collettivo dell'unità organizzativa o gruppo di lavoro.

Il Sistema definisce, quindi, innanzitutto, i tempi ed i criteri per la misurazione e la valutazione della performance individuale e della performance organizzativa dell'Ente, considerando la prima come parte della seconda.

La performance individuale, infatti, misura i contributi dei singoli dipendenti al raggiungimento degli obiettivi attribuiti dall'Amministrazione, mentre la performance organizzativa misura i risultati complessivi dell'azione amministrativa rispetto alle esigenze espresse dai cittadini.

La misurazione della performance organizzativa sarà orientata alla verifica dell'allineamento delle politiche, dei programmi e dei piani operativi rispetto alle esigenze espresse dai cittadini. La misurazione della performance individuale avverrà, invece, attraverso un nuovo sistema di valutazione il cui scopo è quello di valutare i risultati, le competenze ed i comportamenti professionali e organizzativi; ma anche il contributo alla performance organizzativa.

1. Attuazione della strategia

Il ciclo di gestione della performance si sviluppa nelle seguenti fasi:

FASE 1: entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di previsione la Giunta Comunale definisce e assegna ai responsabili di settore (P.O.) gli obiettivi da raggiungere, la pesatura degli stessi e i rispettivi indicatori mediante adozione del piano degli obiettivi che rappresenta il piano della performance. La pesatura degli obiettivi sarà effettuata dalla Giunta Comunale, sentito il relativo Responsabile di P.O., e terrà conto delle priorità politiche e/o della complessità dell'obiettivo assegnato. Allo stesso modo, il Sindaco assegna uno o più obiettivi specifici al Segretario Comunale.

FASE 2: entro i successivi 30 giorni ciascun responsabile di settore (P.O.) comunica ai dipendenti ad esso assegnati la scheda di valutazione in cui sono individuati i progetti-obiettivi su cui saranno valutati e i valori dei parametri di comportamento organizzativo e professionale su cui verranno effettuate le successive valutazioni;

FASE 3: entro gennaio dell'anno successivo avviene la rendicontazione dei risultati. Entro il mese di marzo successivo a quello di riferimento viene svolta la misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale: i responsabili di settore effettuano la valutazione della performance dei dipendenti e consegnano le schede; l'OIV verifica il grado di raggiungimento degli obiettivi da parte del Segretario e dei responsabili di settore (P.O.) e predispose la relazione sulla performance, la quale evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati.

L'OIV, sempre entro il mese di marzo, effettua la valutazione della performance dei responsabili di settore, sulla base della scheda di valutazione, e formula al Sindaco proposta di valutazione dei medesimi responsabili di settore.

Per l'esercizio 2022, con deliberazione della Giunta Comunale n. 112 del 23.06.2022 è stato approvato il Piano degli obiettivi 2022 e il Piano della Performance 2022-2024, assegnando a ciascun Responsabile di P.O. gli obiettivi strategici e di mantenimento.

Non risulta, invece, che il Piano degli obiettivi e delle performance approvato abbia indicato obiettivi per quanto riguarda i dipendenti di ciascun Settore, nè che i responsabili di P. O. abbiano assegnato alcuno specifico obiettivo strategico ai dipendenti del proprio settore, attribuendo agli stessi un punteggio globale sul raggiungimento degli obiettivi comuni di settore.

Per l'esercizio 2022, il PDO assegna ai Responsabili di P.O. quale unico obiettivo trasversale in materia di trasparenza e anticorruzione *l'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano.*

Va detto che, a consuntivo, i titolari di P.O. hanno relazionato di aver assolto agli adempimenti e, inoltre, nessuna segnalazione di inadempienza è pervenuta allo scrivente.

Nessun altro obiettivo strategico e/o trasversale, obiettivamente misurabile, risulta assegnato ai Responsabili di P.O., né questi ultimi ne hanno assegnati a loro volta ai dipendenti del proprio

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE I TITOLARI DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

La performance dei titolari di P.O. è misurata sulla base dei seguenti criteri, la cui applicazione sviluppa complessivamente un massimo di 100 punti:

- Valutazione dei risultati conseguiti in rapporto agli obiettivi assegnati, cui viene riservato un massimo di 70 punti;
- Valutazione dei comportamenti organizzativi e manageriali tenuti allo scopo di ottenere i risultati prefissati, cui viene riservato un massimo di 30 punti.

Valutazione dei risultati

Ad ogni responsabile di settore (P.O.) vengono assegnati un certo numero di obiettivi individuali, che costituiscono anche l'obiettivo di performance relativo all'ambito organizzativo di diretta responsabilità, di cui uno strategico e/o trasversale del PDO, con i relativi indicatori di risultato e temporali.

Con riferimento alla valutazione dei risultati, gli obiettivi devono essere:

- Predeterminati ed espressamente indicati nel PDO;
- Specifici e misurabili in modo chiaro e concreto;
- Significativi e realistici;
- Correlati alle risorse finanziarie, strumentali ed umane assegnate alla P.O.;
- Riferibili ad un arco temporale determinato corrispondente, di norma, ad un anno;
- Negoziati con il titolare di P.O. ai fini dell'oggettiva possibilità di conseguimento.

Saranno oggetto di valutazione solo gli obiettivi che vanno oltre l'ordinaria gestione, mentre gli altri assumeranno rilievo nella valutazione dei comportamenti.

Il punteggio complessivamente riservato alla valutazione dei risultati (punti 70) è ripartito tra i singoli obiettivi assegnati in relazione al peso ad essi preventivamente attribuito.

Il mancato conseguimento dell'obiettivo, ove derivante da circostanze sopravvenute non imputabili alla P.O., equivarrà a conseguimento pieno dell'obiettivo, a condizione che il soggetto da valutare abbia a tempestivamente rappresentato le cause ostative all'Amministrazione comunale.

In tal caso è possibile assegnare al titolare di P.O. uno o più nuovi obiettivi sostitutivi realizzabili nella parte residuale dell'esercizio che diverranno oggetto di valutazione.

Gli obiettivi possono essere oggetto di modifica in qualunque momento nel corso dell'anno, ma non oltre il 30 novembre.

Per l'esercizio 2022, con deliberazione n. 112 del 23.06.2022 è stato approvato il Piano degli obiettivi 2022 e il Piano della Performance 2022-2024, assegnando a ciascun Responsabile di P.O. gli obiettivi strategici e di mantenimento.

Con la citata deliberazione n. 112/2022, sono stati assegnati a ciascun Responsabile di Posizione Organizzativa, oltre ad una serie di obiettivi di mantenimento, un certo numero di obiettivi specifici o di miglioramento, con il relativo peso, da assoggettare, in questa sede, a valutazione, in corrispondenza dei quali sono stati individuati specifici indicatori di risultato e/o temporali.

Per l'esercizio 2022, il PDO assegna ai Responsabili di P.O. quale unico obiettivo trasversale in materia di trasparenza e anticorruzione *l'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano.*

Ad esercizio concluso, sono pervenuti i resoconti dei Responsabili di P.O. sulle attività svolte in relazione agli obiettivi assegnati. Nelle relazioni di consuntivo, i titolari di P.O. hanno relazionato di aver assolto agli adempimenti, mentre allo scrivente non è pervenuta alcuna segnalazione di inadempienza. Non si riscontrano, pertanto, condizioni di penalizzazione nelle seguenti valutazioni dei titolari di posizione organizzativa.

Si riportano, di seguito, per ciascun Settore, gli obiettivi assegnati con il PDO, con il relativo peso, ed in forma sintetica il grado di realizzazione degli stessi quale risulta dalle relazioni prodotte e da

ogni altra informazione acquisita.

Settore n.1 – Affari Generali e Servizi socio-assistenziali e culturali - Responsabile: dott. Angelo Palmisano

Obiettivo n.1: Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano (p.15)

Obiettivo n.2: Valutazione ed analisi preliminare per la verifica delle condizioni e dei requisiti per la predisposizione dello schema di regolamento per l'istituzione dell'imposta di soggiorno da parte del competente Ufficio Comunale (p.12)

Obiettivo n.3: Definizione pratiche istanze di concessione di aree cimiteriali della parte nuova del Cimitero Comunale e rilascio delle relative concessioni ai richiedenti in regola con i pagamenti (p.10);

Obiettivo n.4: Definitivo ammodernamento dei sistemi informatici in dotazione all'Ente compresa l'implementazione del portale dei servizi on line (p.13);

Obiettivo 5 – Avvio della procedura per il catasto georeferenziato della segnaletica stradale (p.7);

Obiettivo n.6: Aggiornamento toponomastica e numerazione civica delle strade di recente intitolate (p.10)

Obiettivo n.7: Prosecuzione delle verifiche di possesso dei requisiti per l'accesso alla misura "Reddito di Cittadinanza", come effettuata per l'anno 2021; Prosecuzione del Servizio di coordinamento dell'attività di notificazione degli atti e tenuta del Registro Unico delle notificazioni (p.3).

Settore n.2 – Servizi finanziari e di Bilancio - Responsabile: dott. Cosimo Barone

Obiettivo n.1: Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano (p.15)

Obiettivo n.2: Completamento aggiornamento del Regolamento di Contabilità (p.13,50)

Obiettivo n.3: Certificazione Fondo Funzioni fondamentali (p.15)

Obiettivo n.4: Completamento della procedura di controllo e verifica dei versamenti e dichiarazioni IMU anni 2018 e 2019 (p.15)

Obiettivo n.5: Fase di emissione di avvisi di accertamento a completamento della procedura e verifica della Tassa rifiuti solidi urbani anni 2018-2019 (p.10)

Settore n.3 – Urbanistica ed Edilizia - Responsabile: ing. Flavio Causo

Obiettivo n.1: Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano (p.15);

Obiettivo n.2: Stipula atto pubblico di vendita di immobile di proprietà comunale sito in via dei Mille n.7, aggiudicato a seguito di procedura aperta di alienazione alla Sig.ra Barbaro Assunta con det. RG n.380 del 27.07.2021 (p.5);

Obiettivo n.3: Convocazione 2° conferenza di copianificazione relativa all'iter procedurale di formazione del Piano Urbanistico Generale (PUG) del Comune di Tuglie e successiva elaborazione del piano (p.9);

Obiettivo n.4: Conclusione procedimento di Valutazione Ambientale (VAS) inerente il Piano Urbano per la mobilità sostenibile (PUMS) dei Comuni Tuglie e Parabita (7,2)

Obiettivo n.5: Definizione pratiche di agibilità del patrimonio comunale (ecocentro comunale) (p.2,64);

Obiettivo n.6: Approvazione nuovo capitolato d'oneri per l'affidamento della gestione dei servizi cimiteriali è (p.8)

Obiettivo n.7: Approvazione nuovo capitolato d'oneri per per la concessione del servizio di illuminazione votiva.(p.6)

Obiettivo n.8: Approvazione certificati di regolare esecuzione dei lavori e forniture relative al progetto "Biblioteca di Tuglie, Biblioteca di tutti- Community Library" (p.6)

Obiettivo n.9: Attivazione con scambio sul posto impianti fotovoltaici edifici comunali (Scuola Media Via Bixio, Biblioteca Comunale, Ufficio Polizia Municipale (p.7);

Dalla relazione del responsabile di posizione organizzativa si evince che tutti gli obiettivi risultano

centrati, con il rispetto, secondo quando previsto, anche degli indicatori temporali, tranne che per gli obiettivi nn. 4 e 5: relativamente all'obiettivo non risulta l'avvenuta approvazione definitiva del PUMS, mentre l'obiettivo n.5 non risultano avviate le procedure per l'agibilità dell'ecocentro comunale in quanto nell'anno 2022 non sono stati affidati i lavori per la realizzazione dell'opera, adempimento, quest'ultimo di competenza di altro settore; essi, pertanto, non possono essere considerati centrati in maniera totale.

Settore n.4 –Lavori pubblici e Ambiente - Responsabile: **arch. Maria Fiorella Petruzzi**

Obiettivo n.1: Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano (p.15);

Obiettivo n.2: Aggiornamento Albo Comunale Tecnici di cui al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. (p.4);

Obiettivo n.3: Avvio della procedura di archiviazione dei fascicoli cartacei relativi ad Opere pubbliche concluse al 31/12/2021 e registrazione mediante schedatura elettronica (p.8);

Obiettivo n.4: Monitoraggio e registrazione mediante schedatura elettronica di tutti i costi relativi al servizio RSU per l'anno 2021 (p. 10);

Obiettivo n.5: Monitoraggio andamento conferimenti presso l'ecocentro comunale per codice CER e registrazione mediante schedatura elettronica (p.6);

Obiettivo n.6: Predisposizione elaborati grafici e registrazione mediante schedatura della tipologia degli impianti di pubblica illuminazione modificati a seguito dei vari interventi di OO.PP. al 31.12.2021 (p.10);

Obiettivo n.7: Aggiornamento/chiusura rendicontazioni MIRWEB Opere Pubbliche presenti nel sistema al 31.12.2021 (p. 10);

Obiettivo n.8: Redazione Albo Compostatori (p.7);

Valutazione dei comportamenti organizzativi e manageriali

Alla valutazione dei comportamenti organizzativi e manageriali viene riservato un massimo di 30 punti, suddivisi come segue:

- **Competenze**

Valutazione gerarchica mediante scheda compilata dal segretario comunale – massimo 15 punti – sulla base dei seguenti criteri, opportunamente dettagliati nelle allegate schede:

- 1) Capacità di problem solving operativo
- 2) Capacità di gestire le risorse umane
- 3) Consapevolezza organizzativa
- 4) Capacità di programmazione e controllo
- 5) Capacità di orientarsi alla qualità del risultato

Il totale complessivo attribuito verrà proporzionalmente rapportato al punteggio massimo teoricamente realizzabile (30)

- **Capacità organizzative e manageriali**

Informazioni dagli Amministratori mediante compilazione di scheda avente ad oggetto i comportamenti tenuti per come vengono percepiti dal Sindaco/Assessore di riferimento – massimo 15 punti – sulla base dei seguenti criteri:

- 1) Raggiungimento degli obiettivi
- 2) Propositività e capacità di innovazione
- 3) Capacità di comunicare e di orientamento verso l'utente
- 4) Capacità di interagire efficacemente con le diverse funzioni all'interno dell'Ente
- 5) Capacità di gestione delle risorse umane, di coinvolgimento dei collaboratori e di delega

6) Capacità di affrontare situazioni impreviste

Il totale complessivo attribuito verrà proporzionalmente rapportato al punteggio massimo teoricamente realizzabile (15).

L'O.I.V. ha acquisito le schede per la valutazione delle competenze, compilate dal Segretario Comunale, e quelle sui comportamenti percepiti, compilate dal Sindaco/Assessore di riferimento; inoltre, ciascun Responsabile di P.O. ha trasmesso elenco dei propri dipendenti e relativa valutazione assegnata, al fine di poter pesare la "capacità valutativa".

Si riportano di seguito, per ciascun parametro oggetto di valutazione, le schede, come da allegati al Sistema, complete di risultato per ciascun soggetto da valutare.

Scheda di Valutazione delle competenze

Compilatore: Segretario Comunale - Responsabile di P.O. Angelo Palmisano

	Parametri di valutazione	
1	<p>Capacità di problem solving operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risolve le situazioni straordinarie in totale autonomia • Elabora idee in grado di risolvere i problemi gestionali e di raggiungere gli obiettivi • Individua soluzioni che tengono conto degli effettivi bisogni dei cittadini/utenti • Inquadra i problemi attraverso l'identificazione di criteri oggettivi 	5
2	<p>Capacità di gestire le risorse umane</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge i collaboratori e attribuisce responsabilità chiare • Delega parte delle funzioni mantenendo la responsabilità dei risultati • Manifesta una forte propensione a motivare e valorizzare le professionalità presenti • Sollecita idee e contributi da parte dei collaboratori 	5
3	<p>Consapevolezza organizzativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'organigramma dell' Ente, la gerarchia, le regole e i regolamenti e le procedure operative • Riconosce i vincoli organizzativi: che cosa è o non è realizzabile in determinati momenti o in determinate situazioni • Orienta il proprio contributo professionale all'acquisizione di modalità di approccio, prassi e soluzioni di successo • Conosce i personaggi chiave capaci di intervenire nel processo decisionale 	5
4	<p>Capacità di programmazione e controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce in anticipo gli indicatori di performance • Rispetta le tempistiche di programmazione e controllo • Programma le attività da svolgere tenendo conto delle risorse disponibili, degli obiettivi da raggiungere e della variabile tempo • Utilizza gli strumenti di programmazione e controllo per monitorare le attività svolte al fine di suggerire azioni correttive 	5
5	<p>Capacità di orientarsi alla qualità del risultato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individua e tiene monitorato il livello di servizio fornito a cittadino/utente • Definisce gli obiettivi della qualità del Servizio • Promuove l'immagine del Servizio in termini di qualità • Interviene attivamente nella rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente • Opera in una logica di continuo miglioramento del Servizio 	5

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5

Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda 25,00/25,00 pari ad un punteggio di 15,00 /15,00

Scheda di Valutazione delle competenze

Compilatore: Segretario Comunale - Responsabile di P.O Cosimo Barone

	Parametri di valutazione	
1	<p>Capacità di problem solving operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risolve le situazioni straordinarie in totale autonomia • Elabora idee in grado di risolvere i problemi gestionali e di raggiungere gli obiettivi • Individua soluzioni che tengono conto degli effettivi bisogni dei cittadini/utenti • Inquadra i problemi attraverso l'identificazione di criteri oggettivi 	5
2	<p>Capacità di gestire le risorse umane</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge i collaboratori e attribuisce responsabilità chiare • Delega parte delle funzioni mantenendo la responsabilità dei risultati • Manifesta una forte propensione a motivare e valorizzare le professionalità presenti • Sollecita idee e contributi da parte dei collaboratori 	5
3	<p>Consapevolezza organizzativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'organigramma dell' Ente, la gerarchia, le regole e i regolamenti e le procedure operative • Riconosce i vincoli organizzativi: che cosa è o non è realizzabile in determinati momenti o in determinate situazioni • Orienta il proprio contributo professionale all'acquisizione di modalità di approccio, prassi e soluzioni di successo • Conosce i personaggi chiave capaci di intervenire nel processo decisionale 	5
4	<p>Capacità di programmazione e controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce in anticipo gli indicatori di performance • Rispetta le tempistiche di programmazione e controllo • Programma le attività da svolgere tenendo conto delle risorse disponibili, degli obiettivi da raggiungere e della variabile tempo • Utilizza gli strumenti di programmazione e controllo per monitorare le attività svolte al fine di suggerire azioni correttive 	4
5	<p>Capacità di orientarsi alla qualità del risultato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individua e tiene monitorato il livello di servizio fornito a cittadino/utente • Definisce gli obiettivi della qualità del Servizio • Promuove l'immagine del Servizio in termini di qualità • Interviene attivamente nella rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente • Opera in una logica di continuo miglioramento del Servizio 	5

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5

Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda 24,00/25,00 pari ad un punteggio di 14,40/15,00

Scheda di Valutazione delle competenze

Compilatore: Segretario Comunale - Responsabile di P.O Flavio Causo

	Parametri di valutazione	
1	<p>Capacità di problem solving operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risolve le situazioni straordinarie in totale autonomia • Elabora idee in grado di risolvere i problemi gestionali e di raggiungere gli obiettivi • Individua soluzioni che tengono conto degli effettivi bisogni dei cittadini/utenti • Inquadra i problemi attraverso l'identificazione di criteri oggettivi 	5
2	<p>Capacità di gestire le risorse umane</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge i collaboratori e attribuisce responsabilità chiare • Delega parte delle funzioni mantenendo la responsabilità dei risultati • Manifesta una forte propensione a motivare e valorizzare le professionalità presenti • Sollecita idee e contributi da parte dei collaboratori 	5
3	<p>Consapevolezza organizzativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'organigramma dell' Ente, la gerarchia, le regole e i regolamenti e le procedure operative • Riconosce i vincoli organizzativi: che cosa è o non è realizzabile in determinati momenti o in determinate situazioni • Orienta il proprio contributo professionale all'acquisizione di modalità di approccio, prassi e soluzioni di successo • Conosce i personaggi chiave capaci di intervenire nel processo decisionale 	5
4	<p>Capacità di programmazione e controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce in anticipo gli indicatori di performance • Rispetta le tempistiche di programmazione e controllo • Programma le attività da svolgere tenendo conto delle risorse disponibili, degli obiettivi da raggiungere e della variabile tempo • Utilizza gli strumenti di programmazione e controllo per monitorare le attività svolte al fine di suggerire azioni correttive 	4
5	<p>Capacità di orientarsi alla qualità del risultato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individua e tiene monitorato il livello di servizio fornito a cittadino/utente • Definisce gli obiettivi della qualità del Servizio • Promuove l'immagine del Servizio in termini di qualità • Interviene attivamente nella rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente • Opera in una logica di continuo miglioramento del Servizio 	4

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5

Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda 23,00/25,00 pari ad un punteggio di 13,80 /15,00

Scheda di Valutazione delle competenze

Compilatore: Segretario Comunale - Responsabile di P.O. Maria Fiorella Petruzzi

	Parametri di valutazione	
1	<p>Capacità di problem solving operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risolve le situazioni straordinarie in totale autonomia • Elabora idee in grado di risolvere i problemi gestionali e di raggiungere gli obiettivi • Individua soluzioni che tengono conto degli effettivi bisogni dei cittadini/utenti • Inquadra i problemi attraverso l'identificazione di criteri oggettivi 	5
2	<p>Capacità di gestire le risorse umane</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coinvolge i collaboratori e attribuisce responsabilità chiare • Delega parte delle funzioni mantenendo la responsabilità dei risultati • Manifesta una forte propensione a motivare e valorizzare le professionalità presenti • Sollecita idee e contributi da parte dei collaboratori 	5
3	<p>Consapevolezza organizzativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conosce l'organigramma dell' Ente, la gerarchia, le regole e i regolamenti e le procedure operative • Riconosce i vincoli organizzativi: che cosa è o non è realizzabile in determinati momenti o in determinate situazioni • Orienta il proprio contributo professionale all'acquisizione di modalità di approccio, prassi e soluzioni di successo • Conosce i personaggi chiave capaci di intervenire nel processo decisionale 	5
4	<p>Capacità di programmazione e controllo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definisce in anticipo gli indicatori di performance • Rispetta le tempistiche di programmazione e controllo • Programma le attività da svolgere tenendo conto delle risorse disponibili, degli obiettivi da raggiungere e della variabile tempo • Utilizza gli strumenti di programmazione e controllo per monitorare le attività svolte al fine di suggerire azioni correttive 	4
5	<p>Capacità di orientarsi alla qualità del risultato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individua e tiene monitorato il livello di servizio fornito a cittadino/utente • Definisce gli obiettivi della qualità del Servizio • Promuove l'immagine del Servizio in termini di qualità • Interviene attivamente nella rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino/utente • Opera in una logica di continuo miglioramento del Servizio 	4

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5

Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda 23,00/25,00 pari ad un punteggio di 13,80 /15,00

Intervista al Sindaco/Assessore – Scheda di valutazione

Valutazione capacità organizzative e manageriali dei titolari di P.O.

Amministratore: Responsabile di Settore

Indicatore	Valutazione	Standard comportamentale
Raggiungimento degli obiettivi (percezione da parte dell'Amministratore)	Scarsa <input type="checkbox"/> Migliorabile <input type="checkbox"/>	Gli obiettivi sono stati raggiunti parzialmente, con la necessità di ridefinire alcune fasi e relativa tempistica e costi
	Adeguate <input type="checkbox"/>	Gli obiettivi sono stati raggiunti ma con tempi in parte diversi da quelli previsti, creando problemi per il raggiungimento di altri obiettivi
	Elevata <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/>	Gli obiettivi sono stati interamente raggiunti nel rispetto dei tempi, delle fasi e dei costi previsti
Propositività e capacità di innovazione (percezione da parte dell'Amministratore)	Scarsa <input type="checkbox"/> Migliorabile <input type="checkbox"/>	Il Dirigente non si è dimostrato propositivo nella fase di programmazione e definizione degli obiettivi, limitandosi a confermare la gestione dell'esistente, anche a fronte di problemi o esigenze nuove, utilizzando quasi sempre lo stesso metodo di lavoro senza mai proporre azioni correttive o di miglioramento
	Adeguate <input type="checkbox"/>	Il Dirigente si è dimostrato propositivo collaborando attivamente nella fase di programmazione e definizione degli obiettivi, gestendo anche alcuni processi di cambiamento e innovazione che estende anche ai propri collaboratori
	Elevata <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/>	Il Dirigente si è dimostrato pro-attivo, svolgendo il ruolo fondamentale di interprete competente e innovativo degli indirizzi politici e della loro traduzione in attività, coinvolgendo nel processo di innovazione tutti i suoi collaboratori
Capacità di comunicazione e di orientamento verso l'utente (percezione da parte dell'Amministratore)	Scarsa <input type="checkbox"/> Migliorabile <input type="checkbox"/>	Il Dirigente non è sempre in grado di individuare le esigenze di comunicazione ed evidenzia nel rapporto con i cittadini una difficoltà di rapporto che si concretizza in risposte tardive e/o non chiare
	Adeguate <input type="checkbox"/>	Il Dirigente dimostra di avere chiarezza sulle esigenze di comunicazione e sul percorso che conduce alla risoluzione dei problemi posti dal cittadino ma non sempre riesce ad essere pienamente efficace
	Elevata <input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/>	Ha una chiara visione delle esigenze di comunicazione, è tempestivo nell'affrontare i problemi rispetto ai quali sa adottare costantemente strategie opportune di comunicazione

Indicatore	Valutazione	Standard comportamentale
Capacità di interagire efficacemente con le diverse funzioni all'interno dell'Ente (percezione da parte dell'Amministratore)	Scarsa <input type="checkbox"/>	Il Dirigente non è sempre in grado di comprendere la complessità organizzativa e le dinamiche interne ad essa, evidenziando difficoltà nella gestione dei progetti intersettoriali
	Migliorabile <input type="checkbox"/>	
	Adeguate <input type="checkbox"/>	Il Dirigente comprende la complessità organizzativa e Le dinamiche interne ad essa, è consapevole di essere parte di una struttura che per funzionare efficacemente deve muoversi in coerenza, valuta le osservazioni provenienti dagli altri servizi nella gestione di progetti intersettoriali
	Elevata <input type="checkbox"/>	Ha una chiara visione degli obiettivi dell'Ente di cui si sente parte, conosce l'organizzazione, le sue dinamiche ed i meccanismi di comunicazione interna che cura costantemente palesando un'ottima capacità di gestione di progetti intersettoriali
	Ottima <input type="checkbox"/>	
Capacità di gestione delle risorse umane, di coinvolgimento dei collaboratori e di delega (percezione da parte dell'Amministratore)	Scarsa <input type="checkbox"/>	Il Dirigente crea conflitti nell'Area, non sa dirimere le controversie, non coinvolge il personale rispetto agli obiettivi da perseguire, accentrando totalmente compiti e responsabilità
	Migliorabile <input type="checkbox"/>	
	Adeguate <input type="checkbox"/>	Il Dirigente condivide con il personale gli obiettivi da raggiungere, gestendo le dinamiche interne, delegando però soprattutto compiti operativi
	Elevata <input type="checkbox"/>	Il Dirigente coinvolge efficacemente il personale per il raggiungimento degli obiettivi, sa valorizzare e motivare i singoli, delegando a tal fine e in funzione del livello di maturità professionale compiti e responsabilità
	Ottima <input type="checkbox"/>	
Capacità di affrontare situazioni impreviste (percezione da parte dell'Amministratore)	Scarsa <input type="checkbox"/>	Il Dirigente non è sempre in grado di affrontare situazioni impreviste, rispetto alle quali necessita di indicazioni e direttive chiare ovvero le affronta con comportamenti già sperimentati
	Migliorabile <input type="checkbox"/>	
	Adeguate <input type="checkbox"/>	Il Dirigente affronta il verificarsi di situazioni impreviste in modo autonomo e con disponibilità a cambiare il proprio modo d'agire
	Elevata <input type="checkbox"/>	Il Dirigente riesce a diversificare il proprio atteggiamento/comportamento in ragione delle caratteristiche dell'ambiente e degli interlocutori, affrontando con dinamismo e spirito costruttivo le nuove situazioni
	Ottima <input type="checkbox"/>	

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5
Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda/e /..... pari ad un punteggio di /10,00

Intervista al Sindaco/Assessore – Scheda di valutazione

Valutazione capacità organizzative e manageriali

Responsabile di Settore **Angelo Palmisano**

Indicatore	Valutazione
Raggiungimento degli obiettivi <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Propositività e capacità di innovazione <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	ottima
Capacità di comunicazione e di orientamento verso l'utente <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	ottima
Capacità di interagire efficacemente con le diverse funzioni all'interno dell'Ente <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Capacità di gestione delle risorse umane, di coinvolgimento dei collaboratori e di delega <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Capacità di affrontare situazioni impreviste <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5
Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda 26,00/30,00 pari ad un punteggio di 13,00 /15,00

Intervista al Sindaco/Assessore – Scheda di valutazione

Valutazione capacità organizzative e manageriali

Responsabile di Settore **Cosimo Barone**

Indicatore	Valutazione
Raggiungimento degli obiettivi <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Propositività e capacità di innovazione <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	adeguata
Capacità di comunicazione e di orientamento verso l'utente <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Capacità di interagire efficacemente con le diverse funzioni all'interno dell'Ente <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	adeguata
Capacità di gestione delle risorse umane, di coinvolgimento dei collaboratori e di delega <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	adeguata
Capacità di affrontare situazioni impreviste <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5
Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda 21,0/30,00 pari ad un punteggio di 10,50 /15,00

Intervista al Sindaco/Assessore – Scheda di valutazione

Valutazione capacità organizzative e manageriali

Responsabile di Settore **Flavio Causo**

Indicatore	Valutazione
Raggiungimento degli obiettivi <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Propositività e capacità di innovazione <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	adeguata
Capacità di comunicazione e di orientamento verso l'utente <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Capacità di interagire efficacemente con le diverse funzioni all'interno dell'Ente <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	adeguata
Capacità di gestione delle risorse umane, di coinvolgimento dei collaboratori e di delega <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Capacità di affrontare situazioni impreviste <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	adeguata

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5
Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda 21,00/30,00 pari ad un punteggio massimo
attribuibile di 10,50 /15,00

Intervista al Sindaco e Assessore – Scheda di valutazione

Valutazione capacità organizzative e manageriali

Responsabile di Settore **Maria Fiorella Petruzzi**

Indicatore	Valutazione
Raggiungimento degli obiettivi <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Propositività e capacità di innovazione <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Capacità di comunicazione e di orientamento verso l'utente <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	adeguata
Capacità di interagire efficacemente con le diverse funzioni all'interno dell'Ente <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Capacità di gestione delle risorse umane, di coinvolgimento dei collaboratori e di delega <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	elevata
Capacità di affrontare situazioni impreviste <i>(percezione da parte dell'Amministratore)</i>	adeguata

Scala di valori: Scarso: 1 - Migliorabile: 2 - Adeguato: 3 - Elevato: 4 - Ottimo: 5
Massimo assegnabile 10 punti - Totale da scheda 22,00/30 pari ad un punteggio di 11,00 /15,00

Valutazione complessiva

Il sistema di valutazione della performance dei responsabili dei settori - titolari di P.O. – , come adottato, si basa su un percorso che consente di effettuare una valutazione finale risultante da una pluralità di informazioni e valutazioni rese da soggetti diversi.

Alla fine dell'anno, sulla base delle rendicontazioni delle attività svolte, e tenuto conto delle informazioni espresse da tutti gli attori coinvolti nel processo, si è proceduto alla valutazione finale (massimo 100 punti), che scaturisce dalla somma della valutazione dei risultati (massimo 70 punti) e dei comportamenti organizzativi e manageriali (massimo 30 punti), redigendo, per ciascun soggetto da valutare, apposita scheda che di seguito si riporta.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL RESPONSABILE DI P.O.

Nominativo titolare di P.O. **Angelo Palmisano**

	Dettaglio obiettivi individuali	Valutazione	Peso	Punteggio
Obiettivi individuali collegati al PDO	1. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano	10	1,5	15
	2. Valutazione ed analisi preliminare per la verifica delle condizioni e dei requisiti per la predisposizione dello schema di regolamento per l'istituzione dell'imposta di soggiorno da parte del competente Ufficio Comunale	10	1,2	12
	3. Definizione pratiche istanze di concessione di aree cimiteriali della parte nuova del Cimitero Comunale e rilascio delle relative concessioni ai richiedenti in regola con i pagamenti	10	1	10
	4. Definitivo ammodernamento dei sistemi informatici in dotazione all'Ente compresa l'implementazione del portale dei servizi on line	10	1,3	13
	5. Avvio della procedura per il catasto georeferenziato della segnaletica stradale	10	0,7	7
	6. Aggiornamento toponomastica e numerazione civica delle strade di recente intitolate	10	1	10
	7. Prosecuzione delle verifiche di possesso dei requisiti per l'accesso alla misura "Reddito di Cittadinanza", come effettuata per l'anno 2021; Prosecuzione del Servizio di coordinamento dell'attività di notificazione degli atti e tenuta del Registro Unico delle notificazioni.	10	0,3	3
	Totale pesi e punteggio		7	70
	Parametri	Valutazione		Punteggio
Comportamenti organizzativi e manageriali (max 30 punti)	1 Capacità valutative Questionario Segretario	25		15
	2 Capacità organizzative e manageriali Questionario Amministratori	26		13
	Subtotale risultati			70
	Subtotale comportamenti organizzativi e manageriali			28,00
	TOTALE			98,00

SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL RESPONSABILE DI P.O.Nominativo titolare di P.O. **Cosimo Barone**

	Dettaglio obiettivi individuali	Valutazione	Peso	Punteggio
Obiettivi individuali collegati al PDO	1. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano	10	1,5	15
	2. Completamento aggiornamento del Regolamento di Contabilità	9	1,5	13,50
	3. Certificazione Fondo Funzioni fondamentali	10	1,5	15
	4. Completamento della procedura di controllo e verifica dei versamenti e dichiarazioni IMU anni 2018 e 2019	15	1,0	15
	5. Fase di emissione di avvisi di accertamento a completamento della procedura e verifica della Tassa rifiuti solidi urbani anni 2018-2019	10	1,0	10
	Totale pesi e punteggio		6,5	68,50
	Parametri	Valutazione		Punteggio
Comportamenti organizzativi e manageriali (max 30 punti)	1 Competenze Questionario Segretario	24		14,40
	2 Capacità valutative			
	3 Capacità organizzative e manageriali Questionario Amministratori	21		10,50
	Subtotale risultati			68,50
	Subtotale comportamenti organizzativi e manageriali			24,90
	TOTALE			93,40

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL RESPONSABILE DI P.O.Nominativo titolare di P.O. **Flavio Causo**

	Dettaglio obiettivi individuali	Valutazione	Peso	Punteggio
Obiettivi individuali collegati al PDO	1. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano	15	1,5	15
	2. Stipula atto pubblico di vendita di immobile di proprietà comunale sito in via dei Mille n.7, aggiudicato a seguito di procedura aperta di alienazione alla Sig.ra Barbaro Assunta con det. RG n.380 del 27.07.2021	10	0,5	5
	3. Convocazione 2° conferenza di copianificazione relativa all'iter procedurale di formazione del Piano Urbanistico Generale (PUG) del Comune di Tuglie e successiva elaborazione del piano)	10	0,9	9
	4. Approvazione definitiva del Piano Urbano per la mobilità sostenibile (PUMS) dei Comuni Tuglie e Parabita	9	0,8	7,2
	5. Definizioni pratiche di agibilità del patrimonio Comunale (ecocentro comunale)	4,4	0,6	2,64
	6. Approvazione nuovo capitolato d'oneri per l'affidamento della gestione dei servizi cimiteriali.	10	0,8	8
	7. Approvazione nuovo capitolato d'oneri per la concessione del servizio di illuminazione votiva	10	0,6	6
	8. Approvazione certificati di regolare esecuzione dei lavori e forniture relative al progetto "Biblioteca di Tuglie, Biblioteca di tutti- Community Library"	10	0,6	6
	9. Attivazione con scambio sul posto impianti fotovoltaici edifici comunali (Scuola Media Via Bixio, Biblioteca Comunale, Ufficio Polizia Municipale	10	0,7	7
	Totale pesi e punteggio		7	65,90
	Parametri	Valutazione		Punteggio
Comportamenti organizzativi e manageriali (max 30 punti)	1 Competenze Questionario Segretario	23		13,80
	3 Capacità organizzative e manageriali Questionario Amministratori	21		10,50
	Subtotale risultati			65,90
	Subtotale comportamenti organizzativi e manageriali			24,30
	TOTALE			90,14

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL RESPONSABILE DI P.O.

Nominativo titolare di P.O. **Maria Fiorella Petruzzi**

	Dettaglio obiettivi individuali	Valutazione	Peso	Punteggio
Obiettivi individuali collegati al PDO	1. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione contemplate dal presente piano	10	1,5	15
	2. Aggiornamento Albo Comunale Tecnici di cui al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.	10	0,4	4
	3. Avvio della procedura di archiviazione dei fascicoli cartacei relativi ad Opere pubbliche concluse al 31/12/2021 e registrazione mediante schedatura elettronica	10	0,8	8
	4. Monitoraggio e registrazione mediante schedatura elettronica di tutti i costi relativi al servizio RSU per l'anno 2021	10	1	10
	5. Monitoraggio andamento conferimenti presso l'ecocentro comunale per codice CER e registrazione mediante schedatura elettronica	10	0,6	6
	6. Predisposizione elaborati grafici e registrazione mediante schedatura della tipologia degli impianti di pubblica illuminazione modificati a seguito dei vari interventi di OO.PP. al 31.12.2021	10	1	10
	7. Aggiornamento/chiusura rendicontazioni MIRWEB Opere Pubbliche presenti nel sistema al 31.12.2021	10	1	10
	8. Redazione Albo Compostatori	10	0,7	7
	Totale pesi e punteggio		7	70,00
	Parametri	Valutazione		Punteggio
Comportamenti organizzativi e manageriali (max 30 punti)	1 Competenze Questionario Segretario	23		13,80
	2 Capacità valutative			
	3 Capacità organizzative e manageriali Questionario Amministratori	22		11,00
	Subtotale risultati			70
	Subtotale comportamenti organizzativi e manageriali			24,80
	TOTALE			94,80

PROPOSTA DI ATTRIBUZIONE DELL'INDENNITA' DI RISULTATO

Considerato che dalla valutazione finale dipende la retribuzione di risultato, che deve essere ricompresa tra il 10% e il 25% da calcolare sulla retribuzione di posizione assegnata, il Sistema ha fissato i seguenti livelli di valutazione cui corrispondono le indennità di risultato di seguito indicate:

- fino a 60 punti: indennità al 10%
- da 60,01 a 70 punti: indennità al 13%
- da 70,01 a 80 punti: indennità al 16%
- da 80,01 a 90 punti: indennità al 20%
- da 90,01 a 100 punti: indennità al 25%

A conclusione del processo di valutazione, l'O.I.V., ai sensi del Regolamento vigente, propone al Sindaco la valutazione annuale dei titolari di P.O. e l'attribuzione dell'indennità di risultato come riportato nella seguente tabella:

Titolare di P.O.	Valutazione	Indennità di risultato
Angelo Palmisano	98,00	25%
Cosimo Barone	93,40	25%
Maria Fiorella Petruzzi	94,80	25%
Flavio Causo	90,14	25%

CONCLUSIONI

La valutazione della performance per l'anno 2022 è stata effettuata secondo il vigente sistema di valutazione, per il quale la predisposizione del Piano della Performance e degli obiettivi dovrebbe avvenire alla fine del precedente esercizio.

Per quanto riguarda le valutazioni espresse, del tutto positive, si è avuta una limitata differenziazione della valutazione delle competenze dei titolari di P. O. espressa dal Segretario e dagli amministratori. L'esito della valutazione, positiva, si ritiene debba essere migliorata anche con l'assegnazione di obiettivi differenti rispetto a quelli posti nel 2022 al fine del miglioramento anche dell'azione amministrativa.

Si invita, pertanto, l'amministrazione ad individuare obiettivi sempre nuovi e sfidanti oltre che a stabilire una stringente tempistica per il loro raggiungimento

Si invita, infine, l'amministrazione ad attivare il portafoglio delle attività e dei servizi ed alla sua misurazione e valutazione, attraverso l'introduzione di mirati questionari da somministrare all'utenza che siano utili alla verifica della completezza dei servizi erogati e del grado di soddisfazione degli stakeholders esterni.

Tuglie 21 Marzo 2023



L'O.I.V.

Dott. A.Fiorella ROCCA
(firma digitale)