

COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463

ALL. A



Contratto collettivo decentrato integrativo ai sensi degli artt. 4 e 5 del CCNL 1/4/1999, in merito all'utilizzo delle risorse decentrate dell'anno 2017. **Relazione illustrativa**

Modulo 1 – Illustrazione degli aspetti procedurali, sintesi del contenuto del contratto ed autodichiarazione relative agli adempimenti di Legge

In data 6.12.2017 il Comune di Porcari e le Organizzazioni Sindacali territoriali con la Rappresentanza Sindacale Unitaria hanno sottoscritto la "Preintesa di Accordo Decentrato sulla distribuzione delle risorse decentrate per l'esercizio 2017".

Le delegazioni trattanti, infatti, ai sensi dell'art. 4, comma 1, del CCNL 22/1/2004, si incontrano annualmente per determinare la ripartizione e la destinazione delle risorse finanziarie in esecuzione ai criteri generali definiti nel vigente CCDI, nel rispetto dei vincoli risultanti dai contratti collettivi nazionali, dagli strumenti di programmazione economica e finanziaria dell'Amministrazione e quelli derivanti dalla applicazione delle norme di legge.

In data 8.05.2013 la Giunta Comunale approvava la deliberazione n. 66 in ordine alla composizione della delegazione trattante di parte pubblica che risulta così composta:

Presidente: Dott. Domenico Fimmanò Segretario Generale dell'Ente;

Componenti: Dott.ssa Barbara Ceragioli, Responsabile del Servizio AA.GG.LL.AA , del Servizio Personale e Ing. Fulvio D'Angelo, Responsabile dell'area Tecnico Manutentiva

Dato atto che la delegazione di parte sindacale risulta composta come di seguito indicato:

Pisani Silvana
Rosellini Luca
Pezzatini Samanta

Si precisa che Pezzatini Samanta dal 1° aprile 2017 è trasferita presso altro Ente mediante mobilità volontaria ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs 165/2001.

Sono state regolarmente convocate e ammesse alla contrattazione le **OO.SS. territoriali firmatarie del CCNL vigente** nelle persone di:

CGIL FP

Lo Zopone Giovanna

CISL FPS

× Petrucci Massimo

UIL FPL

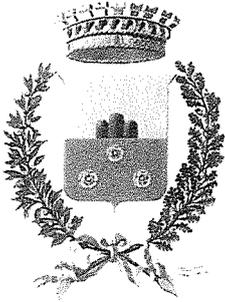
Di Clemente e Merlini ;

DICCAP/SULPM

Gatto Domenico e Ciardella Diego(delegati provinciali)

CISL RSU

SILVANA PISANI



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463



I soggetti destinatari del presente CCDI è il personale dipendente del Comune di Porcari non titolare di posizione organizzativa.

Le materie trattate dal contratto integrativo – parte economica - possono essere così riassunte:

- Costituzione del Fondo relativo alle risorse per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività;
- Utilizzo delle Risorse Stabili
- Utilizzo delle Risorse Variabili
- Definizione criteri di riparto risorse destinate al premio incentivante relativo alla valutazione delle performances individuali e per le finalità di cui all'art.17 comma 2 lettera f) del CCNL 1999

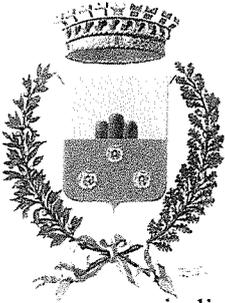
Si dà atto:

1. che in data 21.12.2017 (Prot.22494) è stata acquisita la certificazione positiva dell'Organo di controllo interno (Revisore unico);
2. Il Comune di Porcari con Deliberazione di Giunta Comunale n. 180 del 7.12.2016 ha approvato il Piano delle Performances relativo all'anno 2017, unitamente all'approvazione del DUP.

Con la Direttiva di Giunta Comunale n. 147 del 17.10.2017 si stabiliva la linea di indirizzo alla delegazione trattante di parte pubblica in ordine alla destinazione delle risorse libere per l'incentivazione dei dipendenti legata alla performance individuale.

Si dà atto:

- che l'Ente, ha adottato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità previsto dall'art. 11 comma 2 del D.Lgs 150/2009 in concomitanza con il Piano triennale per la prevenzione della corruzione, con deliberazione di Giunta Comunale n.7 del 29.01.2014, adeguato ed integrato con deliberazione di Giunta Comunale n.7 del 28.01.2015. e con deliberazione di Giunta comunale n. 3 del 27.01.2016;
- L'Ente ha altresì assolto all'obbligo di pubblicazione sul proprio sito web come da disposizioni del D.Lgs 33/2013e succ mod. ed integr. in vigore a partire dal 20.04.2013, ottenendo anche le dovute certificazioni da parte del Nucleo di valutazione per ciascun anno di competenza.
- che con Deliberazione CC n. 102 del 30.12.2010 ci siamo avvalsi della possibilità di utilizzare il Nucleo di Valutazione esistente per svolgere le funzioni ed i compiti attribuiti all'organismo



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463



indipendente di valutazione (OIV) previsto dal D. Lgs. 150/2009 e secondo le indicazioni contenute nella delibera CIVIT n. 121/2010 in forma associata con i Comuni di Montecarlo, Villa Basilica ed Altopascio (Capofila)

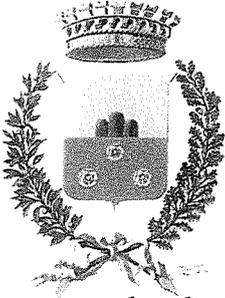
Modulo 2 - Illustrazione dell'articolato del contratto

Le risorse destinate ad incentivare le politiche di sviluppo delle risorse umane e della produttività (Fondo per le risorse decentrate) – nelle more dei rinnovi contrattuali previsti dal D.Lgs. 150/2009 - sono state determinate sulla base delle disposizioni contrattuali e legislative tuttora vigenti, tenendo conto delle disponibilità economico-finanziarie dell'Ente.

- le modalità di determinazione delle risorse per le politiche di sviluppo delle risorse umane e della produttività (Fondo per le risorse decentrate) sono state regolate dagli articoli 31 e 32 del C.C.N.L. del 22.01.2004 (sempre nelle more dei rinnovi contrattuali previsti dal D.Lgs. 150/2009) che suddividono tali risorse in:

- risorse stabili, che presentano la caratteristica di “certezza, stabilità e continuità” e che, quindi, restano acquisite al Fondo anche per il futuro;
 - risorse variabili, che presentano la caratteristica della “eventualità e variabilità” e che, quindi, hanno validità esclusivamente per l'anno in cui vengono definite e messe a disposizione del Fondo;
- la disciplina specifica delle diverse voci che compongono il predetto Fondo è fornita dall'art. 15 del C.C.N.L. 1.4.1999;
- le predette norme contrattuali sono integrate dalle disposizioni dei diversi C.C.N.L. che sono stati successivamente sottoscritti (art. 4 CCNL del 09.05.2006, art. 8 CCNL del 11.04.2008 e art. 4 CCNL del 31.07.2009);

Visto l'art. 40 del D.Lgs. 165/2001, come modificato dal D.Lgs. 150/2009, in virtù del quale gli enti locali possono anche destinare risorse aggiuntive (comma 3-quinquies) alla contrattazione integrativa “*nei limiti stabiliti dalla contrattazione nazionale e nei limiti dei parametri di virtuosità fissati per la spesa di personale dalle vigenti disposizioni, in ogni caso nel rispetto dei vincoli di bilancio e del patto di stabilità e di analoghi strumenti del contenimento della spesa. Lo stanziamento di risorse aggiuntive per la contrattazione integrativa è correlato all'effettivo rispetto dei principi in materia di misurazione, valutazione e trasparenza della performance e in materia di merito e premi applicabili alle regioni e agli*



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463



enti locali secondo quanto previsto dagli artt. 16 e 31 del decreto di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15”;

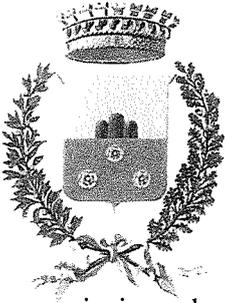
Vista la legge n. 296 del 27.12.2006 (Legge Finanziaria 2007) ed in particolare l’art. 1, comma 557, come sostituito dall’art. 14, comma 7, del d.l. n. 78/2010, convertito in legge n. 122 del 30.07.2010, e così come integrato dall’art. 3 comma 5 bis, che disciplina il concorso delle Autonomie Locali al rispetto degli obiettivi di finanza pubblica stabilendo che gli Enti sottoposti al patto di stabilità interno assicurano la riduzione delle spese di personale, garantendo il contenimento della dinamica retributiva ed occupazionale, con azioni da modulare nell’ambito della propria autonomia, fra le quali il *“contenimento delle dinamiche di crescita della contrattazione integrativa, tenuto anche conto delle corrispondenti disposizioni dettate per le amministrazioni statali”*;

Visto il D.L. 90/2014, convertito con legge n.114/2014, che al comma 5 bis dell’art.5 introduce un comma 557 quater all’art. 1 della Legge 296/2006 prevedendo che *“Ai fini dell’applicazione del comma 557, a decorrere dall’anno 2014 gli enti assicurano, nell’ambito della programmazione triennale dei fabbisogni di personale, il contenimento delle spese di personale con riferimento al valore medio del triennio precedente alla data di entrata in vigore della presente disposizione”*

Visto l’art.23 comma 2 del D.Lgs n.75/2017, il quale prevede che *“a decorrere dal 1° gennaio 2017, l’ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, di ciascuna delle amministrazioni pubbliche di cui all’art.1 comma 2 del D.lgs 165/2001, non può superare il corrispondente importo determinato per il 2016. A decorrere dalla predetta data l’art. 1 comma 236 della legge 28 dicembre 2015 n. 208 è abrogato”*.

Tenuto conto che il Fondo per le risorse decentrate 2017, così come definito, consente di rispettare i vigenti limiti in tema di contenimento della spesa del personale per quanto concerne la conformità all’art. 1, comma 557 quater della legge n. 296/2006, così come introdotto D.L. 90/2014, convertito con legge 114/2014

TUTTO CIO’ PREMESSO si è proceduto alla determinazione del Fondo risorse decentrate per l’anno 2017 nel rispetto delle norme vigenti e secondo le consolidate interpretazioni ed orientamenti



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463



giurisprudenziali e tenendo conto della decurtazione fissa di € 5.172,00 (consolidamento decurtazione anni 2011-2014 dal 2015 in poi)

Si attesta altresì che il finanziamento relativo al Fondo salario accessorio 2017 trova copertura negli appositi capitoli del bilancio 2017 ed afferenti la spesa del personale e di quest'ultima rispetta il limite di contenimento imposto dall'art.1 comma 557 della Legge 296/2006 così come modificato ed integrato dal D.L. 90/2014, convertito con legge 114/2014

Relativamente alla parte stabile del fondo si precisa quanto segue:

- il Fondo per le risorse decentrate per l'anno 2017 è calcolato nella somma in precedenza indicata tenendo conto dell'adeguamento della R.I.A. del personale cessato;

Relativamente alla parte variabile del fondo, si evidenziano i seguenti punti.

La lettera k) dell'art. 15 del CCNL 01.04.1999 prevede di integrare il fondo con le risorse destinate ad incentivi da specifiche disposizioni di legge. Per l'anno 2017 non vengono previsti stanziamenti tra le risorse variabili relativi agli incentivi per funzioni tecniche di cui all'art.113 del D.lgs 50/2016.

Il Comune di Porcari si è avvalso, per l'anno 2017, della possibilità prevista dai commi 2 e 4 dello stesso art. 15 del CCNL 01.04.1999 secondo cui in sede di contrattazione decentrata integrativa, ove nel bilancio dell'ente sussista la relativa capacità di spesa, le parti verificano l'eventualità dell'integrazione del fondo, sino ad un importo massimo corrispondente all'1,2 % su base annua, del monte salari dell'anno '97, esclusa la quota relativa alla dirigenza.

Le risorse variabili, con deliberazione di Giunta Comunale n.154 del 31.10.2017 "Integrazione risorse variabili del Fondo salario accessorio ai sensi dell'art. 15 comma 2 del CCNL 1999 sono state pertanto integrate dell'importo pari allo 1,02% del monte salari 1997, ai sensi del comma 4 dell'art. 15 del CCNL 1999, ottenuta la dovuta certificazione positiva del Segretario Generale facente funzioni del Nucleo di Valutazione giusta deliberazione di G.C. n. 130 del 07.09.2016 .

Quadro di sintesi delle modalità di utilizzo:

A seguito di incontri con le organizzazioni sindacali in data 24.10.2017 è stato verbalizzato e sottoscritto un accordo integrativo sull'utilizzo delle risorse decentrate in cui si decidevano le modalità di utilizzo delle risorse disponibili del fondo e delle varie indennità previste dai CCNL, al quale è seguita sottoscrizione della Preintesa in data 6.12.2017

Il CCDI Parte giuridica è stato sottoscritto in data 18.06.2014.



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463

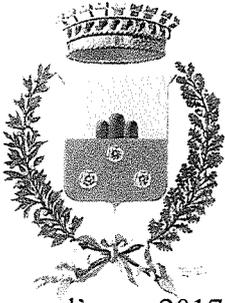


Ripartizione Fondo Risorse Decentrate anno 2017

Art. CCNL	Riferimento	Risorse
Art. 17 lett. a) del CCNL 1/04/1999 e art. 37 del CCNL 22/01/2004	Compensi diretti ad incentivare la produttività ed il miglioramento dei servizi attraverso la corresponsione di compensi correlati al merito ed all'impegno di gruppo per centri di costo e/o individuali in modo selettivo e secondo i risultati accertati	10.470,89
Art. 17 comma 2, lett. b) del CCNL 1/04/1999 e artt. 34 e 35 del CCNL 22/01/2004	Fondo per corrispondere gli incrementi retributivi collegati alla progressione economica nella categoria secondo al disciplina dell'art. 5 del CCNL del 31/03/1999	71.292,10
Art. 33 del CCNL 22/01/2004	Fondo per corrispondere l'indennità di comparto	20.003,88
Art. 17, comma 2, lett. d), artt. 36 e 37 del CCNL 14/09/2000 e art. 41 CCNL 22/01/2004	Indennità di turno € 8.000,00 (Art.13 CCDI) Indennità di rischio € 1.000,00 (Art.11 CCDI) Indennità maneggio valori € 500,00 (Art.14 CCDI)	€ 9.500,00
Art. 17, comma 2, lett. e) del CCNL 1/04/1999	Fondo per compensare l'esercizio di attività svolte in condizioni particolarmente disagiate da parte del personale delle categorie A, B e C	
Art. 7 del CCNL 9/05/2006	Specifiche responsabilità affidate al personale della categoria D e C,	
Art. 17, comma 2, lett. i) del CCNL 1/04/1999 e art. 36, comma 2, del CCNL 22/01/2004	Specifiche responsabilità personale categorie B, C e D attribuite con atto formale degli enti derivanti da qualifiche di Ufficiale di Stato Civile e Anagrafe ed Ufficiale elettorale stabilite dalle leggi; compiti per archivisti informatici e agli addetti agli uffici per le relazioni con il pubblico ed ai formatori professionali; funzioni di Ufficiale Giudiziario attribuite ai messi notificatori; le specifiche responsabilità del personale addetto ai servizi di protezione civile e ufficio tributi. Limite massimo annuo Euro 300,00 (Art.15 CCDI)	€ 1.500,00
Art.23 CCNL 2000	Reperibilità (Art.17 CCDI)	€ 6.500,00
Art.24 CCNL 2000	Maggiorazione oraria	€ 1.500,00

Il CCDI parte economica a valore annuale non determina alcun effetto abrogativo implicito

Per quanto riguarda l'utilizzo delle risorse destinate all'incentivazione del personale legate alla performance individuale, si attesta la coerenza con le previsioni in materia di meritocrazia e premialità, in quanto – per



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463



l'anno 2017 – ai dipendenti è applicato il sistema di misurazione e valutazione della Performance (SMVP) approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.67 del 14.05.2014.

Gli scopi prioritari della misurazione e valutazione della performance individuale sono:

- evidenziare l'importanza del contributo individuale del personale valutato rispetto agli obiettivi dell'amministrazione nel suo insieme e della struttura organizzativa di appartenenza;
- chiarire e comunicare che cosa ci si attende - in termini di risultati e comportamenti -dalla singola persona;
- supportare le singole persone nel miglioramento della loro performance (generare allineamento con gli obiettivi complessivi dell'amministrazione);
- valutare la performance e comunicare i risultati e le aspettative future alla singola persona (supportare l'allineamento);
- contribuire a creare e mantenere un clima organizzativo favorevole;
- premiare la performance attraverso opportuni sistemi incentivanti;
- promuovere una corretta gestione delle risorse umane.

La misurazione e valutazione della performance individuale per il personale non titolare di posizione organizzativa è collegato:

- al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali;
- alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

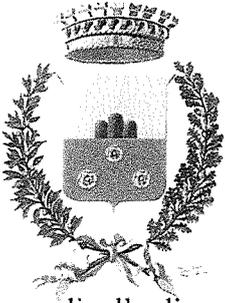
Il modello adottato dall'Ente per la misurazione e valutazione della performance organizzativa, presenta le seguenti caratteristiche:

- aggiornamento delle linee e degli obiettivi, mediante adozione della Relazione previsionale e programmatica annuale;
- definizione e aggiornamento annuale degli indicatori
- traduzione degli obiettivi ai quali è associato un target di risultato atteso;
- misurazione e valutazione degli obiettivi tramite una "scheda analitica"

Gli obiettivi possono essere trasversali a più unità organizzative cui si articola la struttura dell'Ente.

La definizione degli obiettivi e la misurazione del grado di raggiungimento di questi ultimi, attraverso opportuni indicatori è effettuata mediante schede che comprendono le caratteristiche essenziali degli indicatori, del relativo target, e degli obiettivi ad essi correlati.

La scheda di assegnazione degli obiettivi, da consegnare a ciascun dipendente, non incaricato di posizione organizzativa, soggetto a valutazione, deve contenere l'elenco dettagliato degli obiettivi da raggiungere a



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463



livello di unità organizzativa e l'indicazione ulteriore degli obiettivi e compiti individuali con riferimento ai risultati attesi e ai comportamenti organizzativi richiesti.

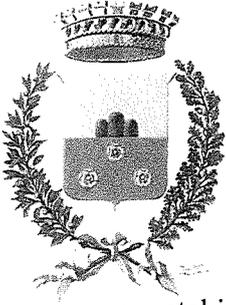
Contiene anche uno spazio, riservato al valutatore, nel quale esporre le considerazioni emerse durante il colloquio intermedio.

Il modello adottato dall'Ente per la misurazione e valutazione della performance individuale, inserito nel presente SMVP, presenta le seguenti caratteristiche:

- individua i livelli sui cui si articola la misurazione e la valutazione della performance individuale, ne definisce i soggetti, valutatori e valutati, le finalità e le relative modalità attraverso schede di valutazione;
- distingue fra misurazione e valutazione della performance individuale del personale in posizione di autonomia e responsabilità (personale incaricato di posizione organizzativa) e del restante personale;
- valuta le competenze dimostrate, definendole in termini tali da evidenziare una costante capacità del valutato di adeguare i comportamenti e le competenze alle mutevoli condizioni organizzative e gestionali dell'amministrazione.

Il modello adottato dall'Ente per la misurazione e valutazione della performance individuale

- prevede la presenza e l'utilizzo di schede di valutazione;
- include il dizionario generale delle competenze dimostrate, relativo, per quanto riguarda il personale incaricato di posizione organizzativa, alle competenze professionali e manageriali (articolo 9, comma 1, lett.c, del decreto legislativo n.150/2009) e, per quanto riguarda il restante personale, alle competenze professionali e organizzative (articolo 9, comma 2, lett.b, del decreto legislativo n.150/2009);
- comprende descrittori condivisi per gli indicatori di carattere qualitativo, scale, sistema di pesi, punteggi e relative procedure di calcolo, dirette all'elaborazione di punteggio sintetico finale per valutare il grado di raggiungimento dei target riferiti agli obiettivi e alle competenze;
- stabilisce e regola il collegamento tra il punteggio sintetico finale conseguito ed i sistemi incentivanti ai fini della corresponsione dei premi retributivi;
- evidenzia la necessità di specifici indicatori quantitativi per valutare la capacità di differenziazione dei giudizi da parte del personale incaricato di posizione organizzativa nei confronti dei propri collaboratori (articolo 9, comma 1, lett.d, del decreto legislativo n.150/2009);



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463



- stabilisce come considerare il criterio delle giornate di presenza ai fini della valutazione della performance individuale;
- definisce le modalità di raccolta dei dati utili alla misurazione e alla valutazione della performance individuale e disciplina le modalità di comunicazione dei risultati;
- disciplina le procedure di conciliazione ai fini della verifica della correttezza valutativa.

Il processo di misurazione e valutazione della performance del personale in posizione di autonomia e responsabilità (personale incaricato di posizione organizzativa) è, in primo luogo, finalizzato al riconoscimento della retribuzione di risultato.

Il processo di misurazione e valutazione della performance individuale del restante personale è, in primo luogo, finalizzato ai premi retributivi di performance.

Le valutazioni di tutto il personale sono riportate all'interno di schede di valutazione che riscontrano e formalizzano i risultati e i giudizi conseguiti con l'assegnazione di un punteggio sintetico finale.

In essa saranno inserite le motivazioni dei punteggi attribuiti con cura di evidenziare le eventuali carenze riscontrate e gli scostamenti dai traguardi attesi allo scopo di orientare opportunamente i comportamenti del valutato e di favorire il raggiungimento di migliori risultati.

Sono anche raccolti gli eventuali rilievi e le considerazioni del valutato stesso.

Al termine del procedimento di valutazione e sulla base dei suoi esiti è stilata una graduatoria delle valutazioni che comprende tutto il personale con eccezione di quello in posizione di autonomia e responsabilità (personale incaricato di posizione organizzativa) che rimane inserito nell'elenco formato ai fini della retribuzione di risultato.

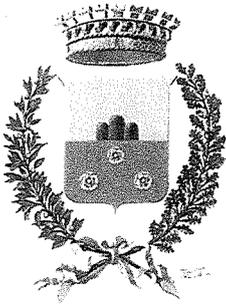
Considerato che la differenziazione retribuita suddivisa per fasce di merito è sospesa fino alla prossima tornata contrattuale, l'attribuzione dei premi legati alla performance individuale è determinata secondo il seguente schema:

Il fondo da distribuire sta alla somma dei punteggi positivi conseguiti come il premio da attribuire al singolo valutato (incognita) sta al punteggio unitario ottenuto dal medesimo.

Per l'anno 2018 verrà modificata la parte del Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi nella parte adattata alla normativa di cui ai Decreti Legge 74/2017 e 75/2017

Progressioni economiche orizzontali

Nell'anno 2017 non sono previste progressioni economiche orizzontali



COMUNE DI PORCARI

Piazza F. Orsi,1 - 55016 PORCARI (Lucca)
Tel. (0583) 21181 Fax (0583) 297564
Codice Fiscale / Partita IVA: 00383070463



Illustrazione dei risultati attesi:

Risulta evidente l'orientamento ad un metodo operativo basato su una logica di consequenzialità tra programmazione, gestione e controllo. Per gli Enti locali è un chiaro riferimento al PEG/PDO e DUP, documento unico di programmazione nel quale vengono specificati gli obiettivi da raggiungere nell'anno definiti dagli organi di governo.

Le parti hanno ritenuto opportuno recepire le indicazioni del comma 4 dell'art. 40 bis del D. Lgs. 165/2001 e quindi di prendere a riferimento gli obiettivi operativi previsti dal piano delle performance per l'anno di riferimento in attuazione dell'attuale sistema di misurazione e valutazione della performance.

Ci si attende:

Un miglioramento della produttività come rapporto tra carico di lavoro e presenza effettiva;

Un miglioramento dell'indice di presenza, come rapporto tra le ore di presenza effettiva, senza le ore di straordinario, e le ore contrattualmente dovute (indice di assenteismo);

Miglioramento dell'indice di adeguatezza (valutazione interna), come rapporto tra la i risultati conseguiti e i risultati attesi;

Un miglioramento dell'indice di tempestività (valutazione interna), come rapporto tra tempi medi di procedura previsti e tempi medi di procedura realizzati;

Un miglioramento dell'indice di tempestività (valutazione esterna), come rapporto tra tempestività come viene percepita dall'utenza e quella ritenuta ottimale;

Un mantenimento di performance di servizi giudicate positivamente;

Una copertura di attività e servizi che presentano evidente criticità, anche in rapporto alle esigenze dell'utenza;

Un conseguimento di particolari obiettivi di settore, intersettoriali o generali.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
AA.GG.LL.AA.
Dr.ssa Barbara Ceragioli