

ventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.

La rilevazione dell'indice di soddisfazione dell'utenza, oltre che uno strumento prezioso per rilevare la qualità dei servizi percepita dai cittadini, diventa così una risorsa indispensabile per la costruzione di nuove relazioni di fiducia e comunicazione.

Dalle recenti indagini di auditing interno sul funzionamento degli U.R.P., emerge la necessità di provvedere al loro rilancio e potenziamento – anche attraverso la razionalizzazione interdipartimentale – assegnando agli stessi il compito strategico di rilevazione e analisi della customer satisfaction. Gli U.R.P. dovranno, comunque, essere connessi al protocollo informatico dipartimentale e dotati di propria casella di posta elettronica certificata.

4. Il sistema di valutazione dei dirigenti

Per l'anno 2008 la valutazione dei dirigenti, fermo restando quanto previsto dal contratto collettivo regionale di lavoro per l'area della dirigenza, avverrà sulla base del grado di raggiungimento dei risultati previsti dalle specifiche direttive sull'azione amministrativa, avuto riguardo ai criteri di valutazione contenuti nel documento adottato il 29 ottobre 2007 dall'Assessore destinato alla Presidenza della Regione e pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Regione siciliana n. 54 del 16 novembre 2007, recante i "Criteri generali per la valutazione della dirigenza regionale" che sono stati oggetto di informazione preventiva e di concertazione unitaria per l'intera Amministrazione regionale.

Con la presente direttiva tali criteri vengono adottati anche ai fini della valutazione dei dirigenti di prima fascia, dirigenti generali e dirigenti responsabili degli uf-

fici di diretta collaborazione, in analogia a quelli predisposti per la dirigenza regionale, ai sensi dell'art. 65, 3° comma, del CCRL, con la sola modifica alle schede C1, C2, C3 che si allegano alla presente.

Si rammenta che, con l'adozione dei nuovi criteri di valutazione della dirigenza, si è realizzato uno stretto contatto fra il controllo di gestione, il piano di lavoro e l'assegnazione e valutazione degli obiettivi. Fra gli obiettivi di performance operativa è assegnato l'obiettivo specifico relativo all'attuazione del piano di lavoro che risulta valutato con un proprio punteggio.

Per le azioni del piano di lavoro che siano anche azioni di obiettivi prioritari assegnati, limitatamente all'attività di valutazione, si effettua lo stralcio dal piano di lavoro; ciò al fine di evitare una doppia valutazione delle stesse azioni, sia all'interno del piano di lavoro che dell'obiettivo prioritario assegnato. Importante novità, oltre alla graduazione dell'indennità di risultato sulla base del punteggio conseguito, è la classificazione di tutti gli obiettivi come prioritari, individuando due categorie di priorità: alta o bassa. Ai fini del raggiungimento dell'indennità di risultato, come nel passato, risultano determinanti gli obiettivi prioritari a priorità alta.

Ai fini della semplificazione del sistema di assegnazione-monitoraggio-valutazione degli obiettivi, va adottato il sistema di controllo di gestione messo a punto dall'Assessorato del bilancio e delle finanze che contiene al suo interno i collegamenti logici fra il controllo di gestione, le attività (piano di lavoro), l'assegnazione e il monitoraggio dell'andamento degli obiettivi. L'applicativo sarà integrato da un'apposita routine che costituirà un valido supporto oggettivo alla valutazione del personale dirigenziale.

Palermo, 19 dicembre 2007.

CUFFARO

Allegati

Scheda C.1

CRITERI DI VALUTAZIONE DEI COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI DEI DIRIGENTI TITOLARI DI C.R.A.

Analisi e programmazione

Livelli di rendimento conseguibili	Descrizione
Eccellente = 1,0	Il dirigente: ha una conoscenza approfondita della complessità organizzativa della struttura in cui opera; contribuisce alla definizione delle strategie di lungo e medio periodo in coerenza con la missione dell'Amministrazione; individua obiettivi chiari e congruenti con la missione della propria struttura, in collaborazione con gli altri dirigenti; ha un'ottima capacità di stima delle risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi programmati per la propria struttura; utilizza, rendendone edotti i collaboratori, il sistema di controllo di gestione come strumento di analisi e controllo delle attività in essere; promuove la cultura dell'orientamento ai risultati e della responsabilizzazione al loro conseguimento; riconosce con chiarezza il livello di priorità degli interventi da realizzare.
Buono = 0,7	Il dirigente: conosce la realtà organizzativa della struttura in cui opera; contribuisce alla definizione delle strategie di medio periodo in coerenza con la missione dell'Amministrazione; individua obiettivi chiari e congruenti con la missione della propria struttura; ha discrete capacità di gestire le situazioni straordinarie; ha una buona capacità di stima delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività di sua competenza; utilizza il sistema di controllo di gestione come strumento di analisi e controllo delle attività in essere.
Sufficiente = 0,5	Il dirigente: ha una conoscenza generale del contesto operativo in cui agisce; recepisce le linee strategiche definite per l'Amministrazione, contribuendo moderatamente alla loro individuazione; ha qualche difficoltà nella definizione degli obiettivi specifici della struttura in cui opera; ha limitato la sua azione amministrativa nel gestire le situazioni ordinarie; ha una sufficiente capacità di stima delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività di sua competenza.
Insufficiente = 0,2	Il dirigente: ha una scarsa conoscenza generale del contesto operativo in cui agisce; recepisce parzialmente le linee strategiche definite per l'Amministrazione, contribuendo scarsamente alla loro individuazione; ha difficoltà nella definizione degli obiettivi specifici della struttura in cui opera; è poco abituato ad anticipare il sorgere di problematiche prevedibili; ha difficoltà nello stimare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività di sua competenza.

Scheda C.2

CRITERI DI VALUTAZIONE DEI COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI DEI DIRIGENTI TITOLARI DI C.R.A.

Gestione e realizzazione

Livelli di rendimento conseguibili	Descrizione
Eccellente = 1,0	Il dirigente: sa gestire attività particolarmente complesse; dimostra prontezza nella risoluzione delle problematiche che si trova ad affrontare; è flessibile nell'individuazione delle scelte organizzative più adeguate ed individua prontamente soluzioni alternative; opera in modo autonomo assumendosi la responsabilità del buon andamento della struttura a lui affidata; favorisce e promuove l'approfondimento e l'utilizzo di nuove metodologie, oltre che l'impiego di dotazioni strumentali innovative; provvede all'assegnazione dei compiti, tenendo conto delle competenze e delle attitudini dei dirigenti; promuove modalità operative trasparenti e condivise; svolge un attento monitoraggio delle funzioni a lui affidate, con particolare attenzione agli aspetti propri del controllo direzionale.
Buono = 0,7	Il dirigente: sa gestire attività complesse; risolve le problematiche che si trova ad affrontare; dimostra flessibilità nell'individuazione di scelte organizzative adeguate; è disponibile all'utilizzo di nuove metodologie, impiegando anche dotazioni strumentali innovative; affida equamente i compiti ai suoi collaboratori; supervisiona adeguatamente le attività svolte all'interno della propria struttura.
Sufficiente = 0,5	Il dirigente: gestisce attività complesse limitatamente ai compiti assegnati; è generalmente in grado di risolvere le problematiche che si trova ad affrontare, dimostra sufficiente flessibilità nell'individuazione delle scelte organizzative più adeguate; si limita a gestire con le metodologie tradizionali non utilizzando le dotazioni strumentali innovative.
Insufficiente = 0,2	Il dirigente: gestisce con problematicità attività complesse; non è sempre in grado di risolvere le problematiche che si trova ad affrontare; dimostra scarsa flessibilità nell'individuazione delle scelte organizzative più adeguate; ha difficoltà ad individuare nuove metodologie e ad impiegare dotazioni strumentali innovative; non sempre è in grado di distribuire adeguati compiti ai suoi collaboratori; a volte non è perfettamente al corrente di ciò che accade all'interno della struttura a lui affidata.

Scheda C.3

CRITERI DI VALUTAZIONE DEI COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI DEI DIRIGENTI TITOLARI DI C.R.A.

Relazione e coordinamento

Livelli di rendimento conseguibili	Descrizione
Eccellente = 1,0	Il dirigente: ha un chiaro quadro delle competenze professionali a sua disposizione e ne supervisiona il corretto impiego; comunica efficacemente indirizzi e linee strategiche; dimostra autorevolezza ed è propenso ad accogliere positivamente i suggerimenti; utilizza adeguatamente lo strumento della delega come modalità di gestione; favorisce la circolazione delle informazioni all'interno della struttura da lui coordinata; sa creare reti relazionali coinvolgendo i collaboratori nella definizione delle iniziative da intraprendere; è in grado di prevenire i conflitti all'interno della sua struttura e di gestire quelli eventualmente insorti; è capace di proporre e promuovere cambiamenti organizzativi; supervisiona lo sviluppo del percorso di carriera dei suoi collaboratori.
Buono = 0,7	Il dirigente: ha un chiaro quadro delle competenze professionali a sua disposizione; dimostra autorevolezza; comunica indirizzi e linee strategiche; utilizza lo strumento della delega come modalità di gestione; attribuisce elevata importanza alla circolazione delle informazioni; sa creare reti relazionali coinvolgendo saltuariamente i collaboratori nella definizione delle iniziative da intraprendere; è in grado di gestire i conflitti che insorgono all'interno della sua struttura; è adeguatamente interessato ai cambiamenti organizzativi.
Sufficiente = 0,5	Il dirigente: ha un quadro generale delle competenze professionali a sua disposizione; ha sufficienti capacità comunicative; utilizza saltuariamente lo strumento della delega come modalità di gestione; attribuisce una relativa importanza alla circolazione delle informazioni; è interessato allo sviluppo di reti relazionali; è interessato ai cambiamenti organizzativi.
Insufficiente = 0,2	Il dirigente: non ha un quadro generale delle competenze professionali a sua disposizione; ha capacità comunicative a volte poco chiare ed efficaci; gestisce la struttura in modo accentrato; attribuisce una relativa importanza alla circolazione delle informazioni; è scarsamente interessato allo sviluppo di reti relazionali; non è in grado di gestire i conflitti che sorgono all'interno della sua struttura; è poco interessato ai cambiamenti organizzativi.