

VERBALE ACCORDO SINDACALE PREMIO DI RISULTATO ANNO 2022

Brescia, 08/08/2022, presso la sede legale della Società Gestione e Servizi Integrati S.r.l. in via Creta n. 56/C a Brescia

TRA

GESTIONE SERVIZI INTEGRATI S.r.l. (di seguito "la Società" e/o "l'Azienda" e/o "Ge.SI S.r.l."), rappresentata Presidente Geom. Pietro Bondoni

E

FILCAMS CGIL Brescia, rappresentata dal Segretario Generale Giuseppe Leone, dal Segretario Gaetano Ercolano unitamente alla Rappresentanza Sindacale Aziendale (di seguito "RSA") nelle persone del sig. Carlo BAliotto e del sig. Bruno Oliverio

ed insieme "le Parti"

Premesso che:

- a) la Società applica a tutto il personale il CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi – Confcommercio Testo Unico 30 luglio 2019 e s.m.i. (di seguito "il CCNL");
- b) in data 6 novembre 2018 le Parti hanno raggiunto un accordo per la stipula di un Contratto Integrativo Aziendale (di seguito il "Contratto Integrativo Aziendale") che, al fine di definire nuovi obiettivi di miglioramento dell'efficienza aziendale, anche attraverso un sempre più intenso livello di coinvolgimento dei lavoratori, contribuisca al miglioramento dell'organizzazione del lavoro e sia in grado di correlarvi un'adeguata crescita delle retribuzioni dei lavoratori;
- c) nell'ambito del Contratto Integrativo Aziendale le Parti hanno previsto, nel rispetto delle norme vigenti in materia, l'istituzione del Premio di Risultato, a carattere variabile, in funzione del raggiungimento di specifici indicatori di produttività, qualità, efficienza ed innovazione, per favorire un più elevato coinvolgimento dei lavoratori nei processi organizzativi aziendali e un generale miglioramento delle condizioni di lavoro, anche sul piano retributivo;
- d) l'art. 1, commi 182 a 190, legge 28 dicembre 2015, n. 208 (legge di Stabilità 2016), così come modificato dall'art.1, commi 160 - 162, legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di Bilancio 2017), dall'art. 55 decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito con modificazioni dalla legge 21 giugno 2017, n. 96 e dall'art. 1, commi 28 e 161, legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di Bilancio 2018) e s.m.i., ha previsto misure fiscali agevolative per le retribuzioni premiali, nonché in materia di "welfare aziendale";
- e) nel rispetto delle norme sopra citate, nell'ambito di quanto previsto al punto 13) del "Contratto Integrativo Aziendale", le parti hanno avviato dal mese di gennaio c.a. un confronto teso all'individuazione dei parametri del Premio di Risultato Aziendale per l'anno in corso, individuando nei termini che seguono specifici indicatori di produttività, qualità, efficienza ed innovazione atti alla misurazione delle performance e dei corrispondenti valori economici a favore dei lavoratori;

- f) in data 8 luglio 2022 le parti, come sopra rappresentate e costituite, hanno sottoscritto l'ipotesi del verbale di accordo sindacale in riferimento alla quale la parte sindacale si riservava di sciogliere la riserva entro e non oltre il 23 luglio 2022;
- g) premesso che la FILCMAS CGIL all'esito dell'assemblea sindacale delle lavoratrici e dei lavoratori di GeSI, convocata in data 19/07/2022, il 22 luglio scorso, in forza del mandato ricevuto, comunicava alla società lo scioglimento con esito positivo della riserva espressa in sede di sottoscrizione dell'ipotesi dell'accordo.

Tutto ciò premesso si conviene e si stipula quanto segue.

1) PREMESSE.

Le premesse costituiscono parte integrante ed inscindibile del presente verbale di accordo.

2) PREMIO DI RISULTATO COMPLESSIVO ANNO 2022

Per l'anno 2022 le Parti convengono e definiscono il seguente Premio di Risultato, interamente variabile, avente quale obiettivo il contemporaneamento dell'esigenza aziendale di una maggiore competitività, tramite incrementi degli attuali livelli di produttività, qualità ed efficienza, con il miglioramento delle condizioni di lavoro e retributive in favore dei lavoratori.

I parametri che compongono il Premio di Risultato sono i seguenti:

- A) un primo parametro, collegato all'obiettivo di favorire l'assiduità al lavoro dei dipendenti, denominato **PARAMETRO ASSIDUITÀ AL LAVORO**;
- B) un secondo parametro, collegato al mantenimento della certificazione interna c.d. UNI ISO 9001; UNI ISO 45001 e UNI CEI 11352, denominato **PARAMETRO CERTIFICAZIONE QUALITÀ, SICUREZZA ED EFFICIENZA ENERGETICA**;
- C) un terzo parametro, collegato allo sviluppo della prestazione lavorativa e delle competenze tecniche e organizzative denominato **PARAMETRO SVILUPPO DELLE COMPETENZE**;
- D) un quarto parametro, collegato all'incremento dell'efficienza operativa, denominato **PARAMETRO EFFICIENZA OPERATIVA - GESTIONALE**

I suddetti 4 parametri generano 4 altrettante erogazioni economiche distinte, il cui importo è calcolato in funzione del numero di dipendenti coinvolti ed in percentuale sul valore complessivo a disposizione ed è rispettivamente pari a:

- 35% per il parametro "Assiduità al Lavoro";
- 30% per il parametro Certificazione qualità, sicurezza ed efficienza energetica;
- 25% per il parametro "Sviluppo delle competenze ed attenzione all'attività lavorativa"
- 10% per il parametro "Efficienza operativa - gestionale"

dalla cui sommatoria scaturisce l'entità del Premio di Risultato 2022 che corrisponde alla cifra complessiva di euro 40.000,00 lordi annui con riferimento all'intero personale aziendale destinatario.

Il valore derivante dalla differenza tra la cifra complessiva messa a disposizione ed il risultato derivante dalla somma dei singoli premi viene ridistribuito in proporzione al singolo risultato percentuale ottenuto da ciascun lavoratore.

Il premio complessivo è oggi attualizzato a 40.000 € sulla base di 35 dipendenti.

In caso di incremento o diminuzione del personale detto importo sarà rimodulato così da garantire il medesimo valore potenziale del premio da erogarsi.

Procedura di calcolo

Premio iniziale a disposizione del singolo lavoratore:

$$Pi = 40.000 \text{ €} / (\text{n. dipendenti})$$

Premio ottenuto dal singolo lavoratore:

$$Po = \text{somma delle 4 erogazioni secondo i parametri A, B, C e D}$$

Premio finale assegnato al singolo lavoratore:

$$Pf = [Po \text{ singolo lavoratore} / (\text{sommatoria Po di tutti i dipendenti})] \% \times 40.000 \text{ €}$$



Le tabelle che seguono sono calcolate a titolo di esempio considerando 35 dipendenti.

2.A. PARAMETRO ASSIDUITÀ AL LAVORO

A ciascun dipendente individuato con le modalità di cui al punto 2) del presente accordo verrà riconosciuto un importo fino ad euro 400,00 lordi annui, correlato a un parametro di efficienza funzionale all'assiduità al lavoro dei dipendenti.

Il predetto importo di 400,00 sarà riconosciuto qualora il tasso annuale di assenza del singolo lavoratore sia contenuto sotto la soglia del 5,2% di 227 giorni lavorativi annui, pari a 12 giorni convenzionali (resta inteso che la settimana di assenza dal lunedì alla domenica vale 5 giorni) e riproporzionato in funzione del numero di eventi inferiori o uguali a 3 giorni.

Tale premio sarà riproporzionato su base individuale, per ciascun lavoratore, in funzione di quanto indicato nella seguente tabella:

Giorni	Riduzione (€)	Importo Premio (€)
12	0	400,00
13-15	-20	380,00
16-17	-20	360,00
18-19	-30	330,00
20-21	-30	300,00
22-23	-40	260,00
24-25	-40	220,00
26-27	-50	170,00
28-29	-55	115,00
30 E OLTRE		0,00

Nel conteggio della percentuale di assenteismo e per quanto attiene le riduzioni fissate nella tabella sono escluse le ore di assenza per: ferie; permessi retribuiti da vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato e da Contratto Integrativo Aziendale; permessi per nascita/adozione di un figlio nella misura massima di 2 giorni/annui; assemblee e permessi sindacali; astensione per maternità obbligatoria; assenze per infortunio, ricoveri ospedalieri e malattia per patologie oncologiche comprovate e patologie infettive documentate, patologie croniche regolarmente certificate, entro il limite di giorni 5 di calendario nel corso dell'anno; permessi ex L. 104/92; permessi in caso di decesso e/o gravi motivi familiari di soggetto come specificato da CCNL applicato nonché dal Contratto Integrativo Aziendale; le assenze per donazioni di sangue e midollo osseo; le assenze per contagio da SARS-CoV-2 ("Covid-19") e quelle per quarantena, regolarmente certificate.

EVENTI MALATTIA INFERIORI O UGUALI E 3 GIORNI	
Numero eventi	Fattore di riduzione premio parametro A
Fino a 4	0%
DA 5 a 6	25%
Da 7 a 8	50%
Da 9 e oltre	100%

2.B. PARAMETRO CERTIFICAZIONE QUALITÀ, SICUREZZA ED EFFICIENZA ENERGETICA

A ciascun dipendente individuato secondo le modalità di cui al punto 2) del presente accordo verrà riconosciuto un premio pro capite a ciascun lavoratore riparametrato in funzione dei livelli di inquadramento, come da tabella di seguito riportata, fino ad euro 342,85 correlato al raggiungimento di un obiettivo di qualità, in caso di mantenimento della certificazione interna c.d. UNI ISO 9001; UNI ISO 45001 e UNI CEI 11352.

Detto importo di 342,85 euro lordi annui verrà riproporzionato in funzione del numero di non conformità comunicate dall'Ente Certificatore all'atto della verifica annuale, come di seguito meglio indicato.

NON CONFORMITA'	LIVELLI DI INQUADRAMENTO					
	Q	I	II	III	IV	V
Fino a 1	€ 342,85	€ 325,71	€ 308,57	€ 291,42	€ 274,28	€ 257,14
Da 2 a 3	€ 308,57	€ 291,42	€ 274,28	€ 257,14	€ 240,00	€ 222,85
Da 3 a 4	€ 257,14	€ 240,00	€ 222,85	€ 205,71	€ 188,57	€ 171,43
Da 4 a 5	€ 188,57	€ 171,43	€ 154,28	€ 137,14	€ 120,00	€ 102,86
Da 5 a 6	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

2.C. PARAMETRO SVILUPPO DELLE COMPETENZE

A ciascun dipendente individuato secondo le modalità di cui al punto 2) del presente accordo verrà riconosciuto un premio pari a euro 285,71 € correlato al raggiungimento dell'obiettivo dello sviluppo della prestazione lavorativa del singolo dipendente e delle competenze tecniche e organizzative.

La valutazione avverrà prendendo a riferimento i seguenti indicatori di prestazione:

1. Responsabilità - Impegno lavorativo
2. Competenze tecniche
3. Flessibilità
4. Organizzazione
5. Problem solving - Orientamento al risultato - Capacità decisionale ed autonomia - Affidabilità/propositività
6. Relazioni con il gruppo
7. Rapporto con il datore di lavoro
8. Rapporto con l'utenza esterna
9. Collaborazione e partecipazione

Il grado di raggiungimento di ciascun indicatore viene misurato attraverso una scala di valutazione con punteggio da 1 a 5 in corrispondenza della quale sono associate le percentuali di raggiungimento della singola frazione del premio, il cui valore totale si ottiene per sommatoria dei risultati raggiunti in ciascun parametro di riferimento.

Le parti precisano inoltre che, ai fini del computo della verifica dell'incrementalità, i criteri valutativi accorpati non modificano il precedente sistema sin qui adottato.

Scala di valutazione	0	1	2	3	4	5
Giudizio sulla performance	Non sufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Distinto	Ottimo
% raggiungimento premio	10%	20%	40%	60%	80%	100%

Il valore del premio spettante al singolo lavoratore si ottiene come segue:

- (a) si procede in primo luogo alla determinazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo su base collettiva, prendendo a riferimento l'intero personale aziendale e calcolando – su base percentuale – la media dei risultati raggiunti da ciascun lavoratore (vedi tabella ESEMPIO: Lavoratore 10). Detto valore è quello preso a riferimento per verificare il risultato incrementale, con riferimento al dato analogo dell'anno 2021, nel rispetto della normativa vigente in materia;
- (b) moltiplicando il valore potenziale massimo del premio obiettivo, pari a euro 285,71 €, per il valore percentuale di cui al precedente punto (a) che precede, si calcola così la quota di premio individuale spettante a ciascun lavoratore in forza della performance media raggiunta a livello aziendale;
- (c) si procede alla determinazione della restante quota del premio obiettivo, sottraendo al valore potenziale massimo del premio obiettivo, pari a euro 285,71 €, il valore della quota calcolata al punto (b) che precede, quindi si moltiplica detto valore economico al grado di raggiungimento dell'obiettivo – su base percentuale – raggiunto dal singolo lavoratore.
- (d) si sommano, infine, gli importi di cui ai punti (b) e (c) che precedono e si ottiene il valore del premio obiettivo spettante a ciascun lavoratore.

ESEMPIO: Lavoratore 10

PRG	Lavoratore	PARAMETRI OBIETTIVO									MEDIA		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	V. Ass	V. %	
1		1	3	5	5	3	2	2	1	1	2,5556	51,1111%	
2		5	4	3	2	1	1	5	2	3	2,8889	57,7778%	
3		2	1	3	5	4	5	5	5	5	3,8889	77,7778%	
4		4	3	4	0	5	0	4	3	3	2,8889	57,7778%	
5		5	2	4	1	2	0	3	2	1	2,2222	44,4444%	
6		3	1	5	2	3	1	2	1	4	2,4444	48,8889%	
7		1	5	5	3	4	5	3	5	2	3,6667	73,3333%	
8		4	4	3	4	5	2	1	1	5	3,2222	64,4444%	
9		5	2	2	5	0	5	4	5	5	3,6667	73,3333%	
10		1	3	1	0	1	3	0	3	5	1,8889	37,7778%	
11		2	4	2	1	2	2	1	4	3	2,3333	46,6667%	
12		3	1	0	2	4	1	2	1	3	1,8889	37,7778%	
13		1	3	5	5	3	2	2	1	1	2,5556	51,1111%	
14		5	4	3	2	1	1	5	2	3	2,8889	57,7778%	
15		2	1	3	5	4	5	5	5	5	3,8889	77,7778%	
16		2	5	0	4	3	3	1	5	2	2,7778	55,5556%	
17		4	5	0	3	2	1	5	5	3	3,1111	62,2222%	
18		4	5	1	2	1	4	4	3	4	3,1111	62,2222%	
19		1	3	5	5	3	5	2	2	5	3,4444	68,8889%	
20		5	4	3	2	1	1	5	2	3	2,8889	57,7778%	
21		2	1	3	5	4	5	5	5	5	3,8889	77,7778%	
22		5	1	2	3	0	3	5	5	3	3,0000	60,0000%	
23		5	1	1	2	1	4	3	2	1	2,2222	44,4444%	
24		5	2	4	1	2	1	3	5	4	3,0000	60,0000%	
25		4	3	2	0	5	0	1	2	5	2,4444	48,8889%	
26		1	3	5	5	3	2	2	1	1	2,5556	51,1111%	
27		5	4	3	2	1	1	5	2	3	2,8889	57,7778%	
28		2	1	3	5	4	5	5	5	5	3,8889	77,7778%	
29		2	1	3	5	4	5	5	5	5	3,8889	77,7778%	
30		5	1	2	3	0	3	5	5	3	3,0000	60,0000%	

31	5	1	1	2	1	4	3	2	1	2,2222	44,4444%
32	5	2	4	1	2	1	3	5	4	3,0000	60,0000%
33	4	3	2	0	5	0	1	2	5	2,4444	48,8889%

Media Quota collettiva
Quota individuale

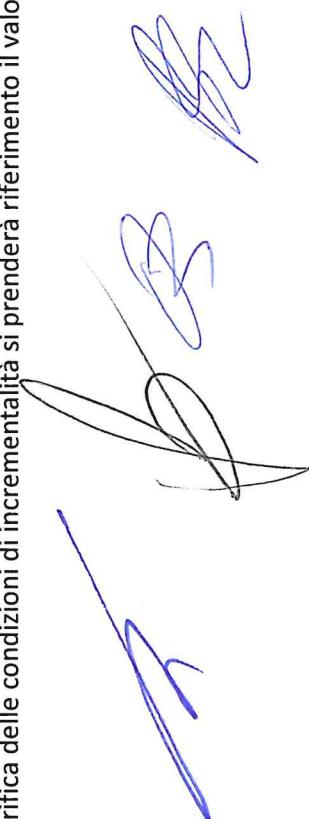
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,9293	58,5859%
1	3	1	0	1	3	0	3	5	1,8889	37,7778%	

Parametro di incrementalità

	(A)	(B)	Valore Premio (C)
Valore premio quota collettiva	285,71	58,5859%	€ 167,39
Valore premio quota individuale	€ 118,32	37,7778%	€ 44,70
TOTALE PREMIO			€ 212,09

Valore premio quota collettiva
**Valore premio quota
individuale**
TOTALE PREMIO

Nell'esempio sopra richiamato si è provveduto in primo luogo alla determinazione – su base percentuale – dei valori relativi al grado di raggiungimento dell'obiettivo su base collettiva (pari al 57,9953%) ovvero su base individuale, dunque riferita al lavoratore 10 (pari al 46,1538%).
A partire da tali valori sono state calcolate rispettivamente la quota di premio su base collettiva – pari a euro 167,39 (€ 285,71 x 57,9953%) – e quella su base individuale – pari a 44,70 euro [(285,71 – 167,39) x 37,7778%] – così da ottenere il valore del premio spettante al lavoratore, pari complessivamente a euro 212,09 (€ 167,39 + € 44,70).
Le parti precisano che ai fini della verifica delle condizioni di incrementalità si prenderà riferimento il valore per l'anno 2021 riferito alla media quota collettiva.



Entro e non oltre il 31 marzo del 2022 il singolo responsabile effettua la valutazione e la fase di confronto con il singolo lavoratore sulla bozza di scheda che viene predisposta, per un esame congiunto teso a favorire anche l'autovalutazione da parte del lavoratore nell'ottica di migliorare la prestazione lavorativa, sviluppare le competenze, rafforzare l'approccio alla collaborazione con i colleghi e lo stesso Responsabile.

In fase di stesura del testo definitivo si procederà all'accorpamento delle descrizioni dei parametri di valutazione.

2.D. PARAMETRO EFFICIENZA OPERATIVA - GESTIONALE

A ciascun lavoratore individuato con le modalità di cui al punto 2) del presente accordo verrà riconosciuto un importo pari a euro **146,86 lordi annui**, collegato a un parametro di efficienza gestionale preventiva complessiva volto alla riduzione degli interventi di reperibilità sulle commesse.

Detto importo verrà riconosciuto qualora sia stato raggiunto un obiettivo di efficienza gestionale preventiva (diminuzione del rapporto tra numero di impianti ed interventi) determinato dal rapporto percentuale fra numero delle chiamate in reperibilità ed il numero di impianti gestiti.

Ai fini della valutazione relativa alla incrementalità dell'indicatore considerato le parti convengono che detto parametro si intende raggiunto in caso di riduzione del valore percentuale rispetto al dato analogo relativo all'anno precedente, ponderato in funzione del numero degli impianti.

Ai fini della valutazione per l'anno 2022 si precisa che detto parametro E per l'anno 2021 è risultato pari a 1,2137 (E=D/C)

		2021
A	Impianti FM (Facility Management)	67,00
B	Impianti UI (Ufficio Impianti)	387,00
C	TOTALE	454,00
D	Chiamate in reperibilità	551,00
E		1,2137



3) MODALITÀ DI EROGAZIONE

Una volta verificati tutti i diversi parametri e gli indicatori sopra definiti, sulla base dei risultati conseguiti nell'anno 2022, nell'arco temporale compreso fra il 1° gennaio e il 31 dicembre, il Premio di Risultato sarà erogato a tutto il personale aziendale a tempo indeterminato e al personale a tempo determinato e/o in somministrazione.

Per i lavoratori a tempo determinato e per coloro che risultino essere stati assunti o cessati in corso d'anno, l'importo del premio verrà riproporzionato in funzione dei mesi di effettiva presenza (per mese intero si intende il periodo intercorrente tra il 1° e ultimo giorno di ciascun periodo o frazione di mese pari o superiore a 15 giorni di calendario).

Per i lavoratori part-time il valore del premio sarà riproporzionato in funzione dell'orario di lavoro effettivamente prestato rispetto al tempo pieno.

L'erogazione del premio avverrà con il pagamento della retribuzione del mese di maggio 2023 (competenze mese di aprile).

Le Parti si danno atto che le erogazioni economiche del presente Premio di Risultato hanno carattere variabile, sono state quantificate forfettariamente negli importi indicati e sono correlate a specifici indicatori di produttività, efficienza, qualità e competitività della società Gestione Servizi Integrati S.r.l..

Pertanto il presente Premio di Risultato, in relazione alla sua particolare natura di elemento economico aggiuntivo al trattamento economico previsto dal CCNL e di quello ulteriore, eventuale concordato a livello individuale, deve intendersi già comprensivo di tutti gli istituti legali e/o contrattuali (ad esempio 13.ma, 14.ma, retribuzione feriale) e non utile ai fini del computo del T.F.R. ai sensi dell'art. 2120, comma 2°, c.c..

Per quanto sopra richiamato e specificato le erogazioni economiche collegate ai parametri A, B, e C del presente verbale di accordo rientrano nel campo di applicazione del particolare trattamento agevolativo e fiscale disposto dalla normativa di legge in vigore.

4) WELFARE AZIENDALE

Una volta quantificato il Premio di Risultato, se ed in quanto maturato, i dipendenti potranno scegliere, ai sensi e per gli effetti dall'art. 1, comma 184, L. 28 dicembre 2015, n. 208, di convertire il relativo importo nella misura integrale oppure nella misura del 50% dello stesso - , purché assoggettabile a tassazione agevolata, in beni e servizi di Welfare Aziendale (c.d. "opzione Welfare"), a carattere unicamente integrativo – e mai sostitutivo – del Welfare pubblico, da individuarsi tramite apposita piattaforma informatica, i cui costi saranno integralmente a carico dell'Azienda.

La Società convocherà uno specifico incontro per presentare alla RSA le diverse opzioni disponibili al fine di individuare quella che maggiormente risulterà rispondere meglio alle esigenze dei lavoratori.

Per i lavoratori che opteranno per la possibilità prevista dal presente accordo, la quota di premio di risultato convertito in beni e servizi Welfare, sarà quindi corrisposta senza l'applicazione di oneri fiscali e contributivi.

L'opzione di conversione del premio in benefit, nonché l'entità del premio da convertire (che dovrà essere integrale oppure nella misura fissa del 50%), dovranno essere comunicate per iscritto dal lavoratore all'Ufficio del Personale entro il termine del 30 novembre 2022.

In mancanza della comunicazione di cui sopra da parte del dipendente, l'importo del premio sarà corrisposto in denaro alla scadenza prevista dal presente accordo.

Ai fini dell'esercizio della "opzione Welfare", l'Azienda predisporrà e consegnerà ai dipendenti apposita modulistica di adesione e di eventuale revoca della scelta, da esercitarsi comunque entro e non oltre il termine del 30 novembre 2022.

Le Parti convengo espressamente che le disposizioni del presente accordo sono correlative ed inscindibili tra di loro, restandone esclusa ogni possibilità di parziale applicazione.

Il presente accordo, entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione, verrà depositato, a cura della Società, secondo le modalità individuate e definite nelle norme di legge vigenti.

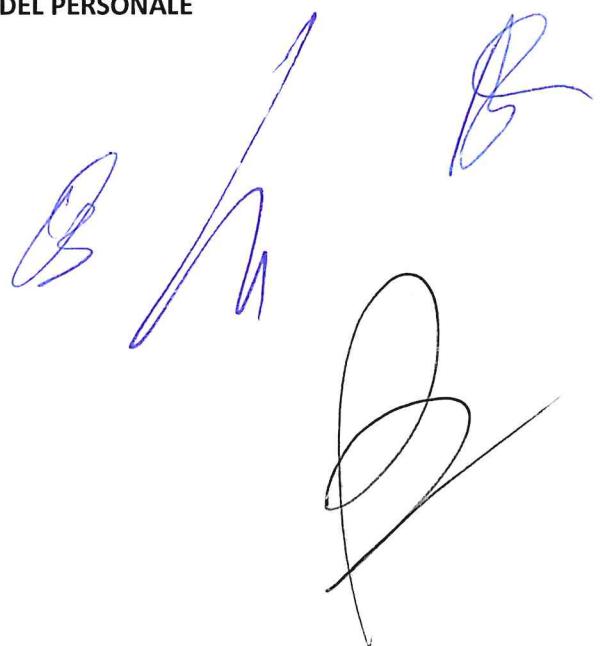
Letto, confermato e sottoscritto.

GESTIONE SERVIZI INTEGRATI S.r.l.
Amministratore Unico –Pietro Bondoni

E

FILCAMS CGIL Brescia

ALLEGATO 1 - TABELLA DI VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE DEL PERSONALE



Two handwritten signatures are present at the top right of the page. The first signature, in blue ink, consists of a stylized 'B' and a 'M' connected by a diagonal line. The second signature, in black ink, is a more fluid, cursive style.

Parametro di valutazione	0	1,25	2,5	3,75	5 Punteggio
1 Responsabilità - impegno lavorativo	n e	Non si fa completamente carico delle responsabilità e dei compiti assegnati al proprio profilo professionale. Non effettua le scelte inerenti la propria sfera di competenza. Mai partecipa agli appuntamenti programmati. Si fa cogliere impreparato di fronte agli avvenimenti non ponendosi il problema di come evitare gli errori ricorrenti.	Accetta passivamente di farsi carico delle responsabilità assegnate al proprio profilo professionale. Ha difficoltà ad operare le scelte inerenti la propria sfera di competenza. Non sempre puntuale. Tende a reagire agli avvenimenti evitando possibili errori.	Si fa carico delle responsabilità assegnate al proprio profilo professionale. Nelle situazioni di normalità effettua le scelte di propria competenza. Puntuale. Svolge le proprie attività con precisione ed evita di commettere possibili errori.	Si fa pieno carico delle responsabilità assegnate al proprio profilo professionale motivandosi a collocarsi all'assunzione della loro responsabilità. Riesce ad operare in autonomia le scelte di propria competenza anche nelle situazioni di complessità. Sempre puntuale e consapevole della responsabilità dei propri impegni. Si mette al proprio servizio evitando gli errori e di evitare di ripeterli, chiedendo informazioni, stimolandone pareri e assumendone responsabilità.
2 Competenze tecniche	n e	E' idoneo e dispone della sufficiente autorità per risolvere solo alcune delle questioni tecniche affidatogli.	E' idoneo e dispone della sufficiente autorità per risolvere buona parte delle questioni tecniche affidatogli.	E' idoneo e dispone della sufficiente autorità per risolvere tutte le questioni tecniche affidatogli.	E' idoneo e dispone della sufficiente autorità per risolvere tutte le questioni tecniche affidatogli trovando soluzioni migliorative.
3 Flessibilità	n e	Mostra resistenza nel modificare i propri compiti e le modalità operative. Non partecipa ad iniziative organizzate al di là degli obiettivi prestabiliti.	Accetta di modificare i propri compiti e le modalità operative solo in caso di direttiva da parte del proprio superiore.	Accetta regolarmente con disponibilità il cambiamento della propria organizzazione del lavoro.	Accetta prontamente i cambiamenti della propria organizzazione del lavoro avanzando proposta per il miglioramento del servizio, dato la sua disponibilità.
4 Organizzazione	n e	Gestisce il tempo in modo efficiente ed efficace solo in alcune situazioni.	Gestisce il tempo in modo efficiente ed efficace nella maggior parte delle situazioni.	Gestisce il tempo in modo efficiente ed efficace in tutte le situazioni.	Gestisce il tempo in modo efficiente ed efficace in tutte le situazioni proponendo soluzioni migliorative.
5 Problem solving - orientamento al risultato capacità decisionale ed autonomia affidabilità propositiva	n e	Sa trovare la soluzione più rapida ed efficace alla risoluzione di un problema solo in alcune situazioni. Non manifesta alcun interesse alla realizzazione degli obiettivi previsti dal piano di lavoro. Presenta difficoltà nel prendere decisioni nell'ambito lavorativo. Non si dimostra interessato ad assumere iniziative di miglioramento nell'ambito lavorativo. Oppone qualche resistenza di fronte alle situazioni nuove. Fatica ad adeguare il proprio modo di lavorare.	Sa trovare la soluzione più rapida ed efficace alla risoluzione di un problema in buona parte delle situazioni delle situazioni. Realizza gli obiettivi previsti dal piano di lavoro con difficoltà, ma senza ostacoli. Riesce ad adattarsi direttamente solo con l'aiuto del proprio superiore. Assume iniziative di miglioramento solo se espressamente richieste da esigenze di servizio. Accetta le nuove situazioni con scarso entusiasmo.	Sa trovare la soluzione più rapida ed efficace alla risoluzione di un problema nella quasi totalità delle situazioni. Realizza gli obiettivi previsti dal piano di lavoro in modo adeguato. Si dimostra capace ad assumere decisioni in riferimento alla realizzazione dei processi lavorativi. Riesce ad agire con determinazione di fronte alle difficoltà. Assume un comportamento propositivo nelle situazioni nuove. Si rende disponibile a fare fronte alle attività del servizio anche di non stretta competenza. E' capace di programmare il proprio lavoro in funzione degli obiettivi. Assume un comportamento propositivo nelle situazioni nuove. Si rende disponibile a fare fronte alle attività del servizio anche di non stretta competenza. E' capace di programmare il proprio lavoro in funzione degli obiettivi. Porta idea per l'innovazione. Attua dei comportamenti tesi all'erogazione del servizio anche in situazioni di emergenza o assenza di altri. Attiva la comunicazione interna.	Sa trovare la soluzione più rapida ed efficace alla risoluzione di un problema nella totalità delle situazioni. Realizza gli obiettivi previsti dal piano di lavoro con iniziativa e autonomia riuscendo a coinvolgere utenti e colleghi. E' capace di prendere decisioni appropriate e tempestive anche in situazioni di emergenza o assenza di altri. Agisce con un comportamento propositivo nei confronti delle situazioni nuove. Assume un comportamento propositivo nelle situazioni nuove. Si rende disponibile a fare fronte alle attività del servizio anche di non stretta competenza. E' capace di programmare il proprio lavoro in funzione degli obiettivi. Porta idea per l'innovazione. Attua dei comportamenti tesi all'erogazione del servizio anche in situazioni di emergenza o assenza di altri. Attiva la comunicazione interna.
6 Relazioni con il gruppo	n e	Presenta opposizione nel comprendere le motivazioni e le esigenze delle persone all'interno del gruppo di lavoro.	Assume un atteggiamento di collaborazione solo se richiesto dalle esigenze di servizio	Assume un atteggiamento di collaborazione e cooperazione.	Collabora in modo costruttivo interpretando e provvedendo alle esigenze del gruppo di lavoro.
7 Rapporto con il datore di lavoro	n e	Fatica ad ascoltare le richieste. Non riconosce carico dei problemi, delegando facilmente. Fornisce risposte non sempre soddisfacenti.	Ascolta in maniera formale. Da risposte soddisfacenti, anche se limitate. Non sempre garantisce una prestazione nei termini stabili.	Ascolta attivamente, facendo domande di verifica. Da risposte soddisfacenti. Fornisce la prestazione in tempi e modi adeguati, secondo quanto stabilito.	Ascolta attivamente, facendo domande di verifica. Risponde in maniera ottimale alle domande. Interpreta le esigenze anche non espresse. Agisce cercando di agevolare e semplificare le relazioni interne ed esterne e diventa punto di riferimento.
8 Rapporto con l'utenza esterna	n e	Fatica ad ascoltare le richieste. Non riconosce carico dei problemi, delegando facilmente. Sluggisce le relazioni con gli altri. Fornisce risposte non sempre soddisfacenti.	Ascolta in maniera formale. Da risposte soddisfacenti, anche se limitate. Non sempre garantisce una prestazione nei termini stabili.	Ascolta attivamente, facendo domande di verifica. Da risposte soddisfacenti. Fornisce la prestazione in tempi e modi adeguati, secondo quanto stabilito.	Ascolta attivamente, facendo domande di verifica. Risponde in maniera ottimale alle domande. Interpreta le esigenze anche non espresse. Agisce cercando di agevolare e semplificare le relazioni interne ed esterne e diventa punto di riferimento.
9 Collaborazione e partecipazione	n e	Fatica ad utilizzare il contributo degli altri. Non mostra cura ed attenzione per l'ambiente di lavoro e per gli strumenti messi a disposizione.	Partecipa ai gruppi di lavoro con limitata attenzione alla qualità e alla tempestività delle risposte. Ha cura dell'ambiente di lavoro solo se richiesto dal responsabile.	Partecipa attivamente ai gruppi di lavoro, collabora con i colleghi, mettendo a disposizione le proprie conoscenze. Ha cura dell'ambiente di lavoro e presta attenzione alle attrezzature utilizzate.	Partecipa e coinvolge il gruppo di lavoro, portando idee e innovazioni significative per la realizzazione degli obiettivi. Ha un eccellente integrazione con i colleghi, in grado di individuare e preparare azioni per ottimizzare il lavoro proprio e quello degli altri. Presta massima cura dell'ambiente di lavoro e alle attrezzature.

