



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO**

Allegati al Piano delle Performance 2013-2015

Allegato 1: Scheda di Valutazione della Dimensione “*Capacità organizzativa*”

Autovalutazione della <i>Capacità organizzativa</i> (punteggio 0-10)						
Nome e cognome del responsabile del processo di autovalutazione		Denominazione della struttura				
1 A) Rispetto della tempistica (peso 0,2)						
Si dovrà valutare il tempo impiegato per le attività svolte rispetto alla tempistica prevista dalla “Tabella di determinazione dei termini di conclusione dei procedimenti”						
Livelli di benchmarking e valutazione						
0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.	
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	La tempistica degli atti e dei documenti viene rispettata in meno del 40% dei casi.	La tempistica degli atti e dei documenti viene rispettata in una percentuale che è compresa tra il 40% e 50% dei casi.	La tempistica degli atti e dei documenti viene rispettata in una percentuale che è compresa tra il 50% e 65% dei casi.	La tempistica degli atti e dei documenti viene rispettata in una percentuale che è compresa tra il 65% e 75% dei casi.	La tempistica degli atti e dei documenti viene rispettata nella misura \geq al 75% dei casi e si rileva grande impegno.	
Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell’autovalutazione per il Rispetto della tempistica					Autovalutazione	Valutazione

1 B) Affidabilità dei dati e delle istruttorie (peso 0,2)

Si dovrà indicare: % rilievi o contenzioso e numero atti prodotti, adducendo, in caso di rilievo degli Organi di governo o di rinvio di istruttorie per approfondimenti ovvero di ricorsi o richieste di chiarimenti dell'utenza interna o esterna, le eventuali giustificazioni.

Livelli di benchmarking e valutazione

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	I dati forniti e le istruttorie presentano lacune o non sono precisi o non sono aggiornati in più del 40% dei casi.	I dati forniti e le istruttorie non sono sempre completi o presentano alcune lacune: non sono del tutto precisi, completi, affidabili e a volte non sono aggiornati in una percentuale di casi compresa fra il 30% e 40%.	I dati forniti e le istruttorie non sono sempre completi o presentano alcune lacune: non sono del tutto precisi, completi, affidabili e a volte non sono aggiornati in una percentuale di casi compresa fra il 20% e 30%.	I dati forniti e le istruttorie non sono sempre completi o presentano alcune lacune: non sono del tutto precisi, completi, affidabili e a volte non sono aggiornati in una percentuale di casi compresa fra 10% e 20%.	I dati forniti e le istruttorie non sono sempre completi o presentano alcune lacune: non sono del tutto precisi, completi, affidabili e a volte non sono aggiornati in una percentuale di casi inferiore al 10%.

Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell'autovalutazione per l'Affidabilità dei dati e delle istruttorie					Autovalutazione	Valutazione

1 C) Comunicazione e trasparenza (peso 0,1)

Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio degli utenti interni ed esterni attraverso la somministrazione di appositi questionari o altri strumenti di rilevazione.

Livelli di benchmarking e valutazione

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	La comunicazione che orienta e prepara l'utente esterno è solitamente inadeguata (assente, incomprendibile, intempestiva) e l'ufficio non ha predisposto lo strumento per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.	Le informazioni fornite ed il livello di comunicazione, giudicato dagli utenti attraverso la somministrazione di appositi questionari o altri strumenti di rilevazione, non sono ancora accettabile. Sono riscontrabili problemi e difficoltà nella comunicazione.	Le informazioni fornite ed il sistema di comunicazione verso l'esterno sono nella media. Come risulta dal livello di soddisfazione dell'utenza, rilevato attraverso la somministrazione di appositi questionari o altri strumenti di rilevazione, l'impegno e l'attenzione nel comunicare per favorire il buon esito del servizio è accettabile	Come risulta dall'elevato livello di soddisfazione dell'utenza, rilevato attraverso la somministrazione di appositi questionari o altri strumenti di rilevazione, le informazioni fornite ed il sistema di comunicazione verso l'esterno sono giudicate oltre la media. Si rileva impegno e attenzione nel comunicare per favorire il buon esito del servizio	Come risulta dall'elevato livello di soddisfazione dell'utenza, rilevato attraverso la somministrazione di appositi questionari o altri strumenti di rilevazione, c'è grande impegno e attenzione nel comunicare per favorire il buon esito del servizio

Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell'autovalutazione per la Comunicazione e trasparenza

Autovalutazione

Valutazione

1 D) Facilità di accesso al servizio (telefonico, fisico, di orari, ecc.) (peso 0,1)

Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio degli utenti interni ed esterni attraverso la somministrazione di appositi questionari.

Livelli di benchmarking e valutazione

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione.	L'accesso al servizio è molto difficoltoso sia telefonicamente sia di persona. Gli orari di apertura al pubblico sono molto brevi e limitati a fasce orarie poco utilizzabili ovvero non sono disponibili informazioni di feedback mediante, per esempio, questionari.	L'accesso al servizio è giudicato dagli utenti alquanto insoddisfacente poiché sono evidenti sufficiente difficoltà e problemi.	L'accesso al servizio è sufficientemente in linea con le attese degli utenti anche se si riscontrano qualche difficoltà e problemi.	L'accesso al servizio è pienamente in linea con le attese degli utenti, ci sono comunque margini di miglioramento.	La facilità di accesso al servizio è giudicata ottima dagli utenti. Non sono rilevabili problemi particolari.

Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell'autovalutazione per la Facilità di accesso al servizio (telefonico, fisico, di orari, ecc.)	Autovalutazione	Valutazione

1 E) Affidabilità (rispetto degli impegni assunti) (peso 0,1)

Per ogni tipologia di attività il Responsabile dovrà indicare: numero atti/ricieste pendenti; numero atti/ricieste evasi, indicando le motivazioni delle eventuali pendenze (assenze del personale, eventuali arretrati ...).

Livelli di benchmarking e valutazione

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	L'ufficio non rispetta gli impegni assunti in più del 40% dei casi e non dimostra affidabilità.	L'ufficio non rispetta gli impegni assunti in una percentuale di casi compresa fra il 30% e 40%.	L'ufficio non rispetta gli impegni assunti in una percentuale di casi sufficientemente limitata compresa fra il 20% e 30%.	L'ufficio non rispetta gli impegni assunti in una percentuale di casi abbastanza limitata compresa fra il 10% e 20%.	L'ufficio rispetta quasi sempre gli impegni assunti. La percentuale di casi in cui ciò non accade è inferiore al 10% .

Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell'autovalutazione per la Affidabilità (rispetto degli impegni assunti)	Autovalutazione	Valutazione

1 F) Livello di soddisfazione per il servizio reso (peso 0,1)

Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio degli utenti interni ed esterni attraverso la somministrazione di appositi questionari o altri strumenti di valutazione.

Livelli di benchmarking e valutazione

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	Il livello complessivo di soddisfazione è inferiore al 50% dei casi.	Il livello complessivo di soddisfazione del rapporto tra l'ufficio e gli utenti non è adeguato in quanto presente in una percentuale di casi compresa fra il 50% e 60%.	Gli utenti sono generalmente soddisfatti del rapporto che esiste con l'ufficio e il grado di soddisfazione dei servizi è percepito come in linea con le aspettative in una percentuale di casi compresa fra il 60% e 70% dei casi.	Gli utenti sono molto soddisfatti del rapporto che esiste con l'ufficio e si riscontra la cultura della soddisfazione dell'utente. Le prestazioni sono perfettamente in linea con le aspettative in una percentuale di casi compresa fra il 70% e 90%	Il livello complessivo di soddisfazione degli utenti nei confronti dell'ufficio è elevato superiore a 90% dei casi..

Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell'autovalutazione per il Livello di soddisfazione per il servizio reso

Autovalutazione

Valutazione

1 G) Efficienza (peso 0,1)

Per ogni linea d'attività dovranno essere indicati: numero atti ed azioni realizzati nell'anno di riferimento; numero di addetti; giornate uomo utilizzate (numero addetti equivalenti); % atti routinari; % atti a contenuto complesso

Livelli di benchmarking e valutazione

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	5.
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	Il rapporto tra numeri di atti prodotti e numero di addetti, tenuto conto dei mesi uomo impegnati e della complessità delle attività svolte, dimostra inefficienza della struttura e la necessità di radicali interventi organizzativi.	Il rapporto tra numeri di atti prodotti e numero di addetti, tenuto conto dei mesi uomo impegnati e della complessità delle attività svolte, induce a ritenere che debbano essere adottati correttivi nell'organizzazione e/o nelle procedure	Il rapporto tra numeri di atti prodotti e numero di addetti, tenuto conto dei mesi uomo impegnati e della complessità delle attività svolte, denota un apprezzabile grado di efficienza della struttura amministrativa.	Il rapporto tra numeri di atti prodotti e numero di addetti, tenuto conto dei mesi uomo impegnati e della complessità delle attività svolte, denota una buona efficienza della struttura amministrativa	Il rapporto tra numeri di atti prodotti e numero di addetti, tenuto conto dei mesi uomo impegnati e della complessità delle attività svolte, denota elevata efficienza della struttura amministrativa.

Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell'autovalutazione dell'Efficienza

Autovalutazione

Valutazione

1 H) Comunicazione interna, cooperazione e coordinamento (peso 0,1)

Numero di canali di ascolto attivati a favore dei dipendenti, mailing list dedicate, spazi virtuali di collaborazione intranet, discussioni e forum.

Livelli di benchmarking e valutazione

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.	
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	La comunicazione interna e la cooperazione tra i vari uffici sono del tutto insufficienti ed il coordinamento è inadeguato.	La comunicazione interna e la cooperazione tra i vari uffici non è ancora pienamente sufficiente ed il coordinamento è non ancora adeguato.	La comunicazione interna e la cooperazione tra i vari uffici è sufficiente ed il coordinamento è adeguato.	La comunicazione interna, la cooperazione ed il coordinamento tra i vari uffici sono buoni.	La comunicazione interna, la cooperazione ed il coordinamento tra i vari uffici sono ottimi	
Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell'autovalutazione della Comunicazione interna, cooperazione e coordinamento					Autovalutazione	Valutazione

Allegato 2: Scheda di valutazione della Dimensione “*Obiettivi trasversali di miglioramento*”

Autovalutazione della Performance negli <i>Obiettivi trasversali di miglioramento</i>						
Nome e cognome del responsabile del processo di autovalutazione		Qualifica del responsabile dell'autovalutazione				
Obiettivo di miglioramento trasversale a tutte le U.O.						
Livelli di benchmarking e valutazione						
0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.	
Mancano gli elementi che permettano una valutazione	Insufficiente	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo	
Descrizione sintetica degli elementi a supporto dell'autovalutazione dell'Obiettivo trasversale					Autovalutazione	Valutazione

Allegato 3: Scheda di valutazione della Dimensione “Capacità di valutazione del personale”

Autovalutazione della <i>Capacità di valutazione del personale</i> (punteggio 0 -5)						
Nome e cognome del Dirigente	Denominazione della struttura					
Relazione qualitativa di autovalutazione del Dirigente con particolare riferimento a:		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Autovalutazione</th> <th>Valutazione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Autovalutazione	Valutazione		
Autovalutazione	Valutazione					
Valutazione della posizione organizzativa						
Capacità di valutare le caratteristiche peculiari di ciascuna posizione in termini di compiti, responsabilità, finalità e necessità di personale						
Valutazione del profilo						
Capacità di valutare le competenze richieste per ricoprire ciascuna posizione organizzativa per individuare quelle più adatte a ricoprire le posizioni o per pianificare adeguati interventi formativi atti a colmare le lacune eventualmente riscontrate						
Valutazione delle prestazioni						
Capacità di valutare il contributo fornito dal collaboratore all'organizzazione, ciò che ha fatto, quale titolare della posizione, utilizzando le sue competenze. In particolare si tratta della valutazione <ul style="list-style-type: none"> • dei risultati ottenuti in relazione agli obiettivi assegnati (il <i>cosa è stato fatto</i>); • dei comportamenti organizzativi tenuti (gli <i>agiti</i>, il <i>come è stato fatto</i>) che possono riguardare vari aspetti quali la capacità di lavorare in gruppo, la capacità di problem solving, l'orientamento alla qualità, l'orientamento all'utente, la capacità innovativa, la leadership . 						
Valutazione del potenziale						
Capacità di valutare le competenze inespresse che il collaboratore possiede, ma non sono utilizzate nella posizione da lui attualmente ricoperta (perché non richieste o richieste in misura inferiore al posseduto)						
Capacità di discriminazione						
Capacità di discriminare le caratteristiche peculiari di ciascun collaboratore in termini di posizione, profilo, prestazione e potenziale						

Allegato 4: Scheda di valutazione della Dimensione “*Obiettivi di mantenimento specifici*” e loro declinazione in uno o più obiettivi operativi, con relativi indicatori e pesi

Denominazione della struttura	
Obiettivi di mantenimento dell'Area XX
Anno inizio: 2013	Anno di completamento: 2013
Obiettivo operativo 1	1.
	Indicatore 1:
	Trimestre inizio: I Trimestre completamento: IV Peso*: X%
	Autovalutazione =
Obiettivo operativo 2	2.
	Indicatore 1:
	Trimestre inizio: I Trimestre completamento: IV Peso*: XX%
	Autovalutazione =
	Motivazioni:
Responsabile della U.O.	Cognome e nome

*il peso deve essere attribuito al singolo obiettivo operativo in modo che la somma dei pesi degli obiettivi operativi sia 100

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	Gli obiettivi di mantenimento dell'U.O., in termini di efficienza e qualità dei servizi, non sono stati raggiunti. Non esiste alcuna plausibile giustificazione al basso livello conseguito.	I livelli di efficienza e qualità dei servizi dell'U.O., relativamente all'obiettivo di mantenimento, sono molto bassi e solo parzialmente giustificabili con una contrazione del personale o nuovi compiti affidati all'U.O. o situazioni contingenti particolari	I livelli di efficienza e qualità dei servizi sono in linea con l'obiettivo di mantenimento.	I livelli di efficienza e qualità dei servizi -sono in linea con l'obiettivo di mantenimento pur in presenza di contrazione di personale o nuovi compiti affidati all'U.O. o situazioni contingenti particolari oppure -sono migliori rispetto all'obiettivo di mantenimento	Il livello di efficienza e la qualità dei servizi prestati è decisamente migliore rispetto a quanto previsto dall'obiettivo di mantenimento. La prestazione, relativamente all'obiettivo di mantenimento, è indubbiamente ottima

Allegato 5: Scheda di valutazione della Dimensione “*Obiettivi di miglioramento specifici*” e loro declinazione in uno o più obiettivi operativi, con relativi indicatori e pesi

Denominazione della struttura	
Obiettivi strategici specifici di miglioramento dell'Area XX(definire obiettivo strategico di miglioramento).....
Anno inizio: 2013	Anno di completamento: 2013
Obiettivi operativi	1.
	<i>Indicatore 1:</i>
	Trimestre inizio: I Trimestre completamento: IV Peso*: X%
	Autovalutazione =
	Motivazioni:
	2.
	<i>Indicatore 1:</i>
	Trimestre inizio: I Trimestre completamento: IV Peso*: XX%
	Autovalutazione =
	Motivazioni:
	3.
	<i>Indicatore 1:</i>
Trimestre inizio: I Trimestre completamento: IV Peso*: XXX%	
Autovalutazione =	
Motivazioni:	
Responsabile della U.O.	Cognome e nome

*il peso deve essere attribuito al singolo obiettivo operativo in modo che la somma dei pesi degli obiettivi operativi sia 100

0.	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0
Non esistono elementi informativi documentali che permettano una valutazione	Le iniziative/attività promosse, in accordo con gli obiettivi operativi programmati, risultano poco incisive e o non hanno prodotto elementi valutativi che permettano di formulare un qualunque giudizio motivato o i risultati conseguiti, rispetto ai livelli previsti per gli indicatori da valutare, risultano decisamente insufficienti.	C'è evidenza di iniziative/attività promosse, in accordo con gli obiettivi operativi programmati, ma i risultati conseguiti, rispetto ai livelli previsti per gli indicatori da valutare, pur tenendo conto dello sforzo effettuato, sono ancora lontani da un livello di sufficienza.	Le iniziative/attività promosse, in accordo con gli obiettivi operativi programmati, hanno prodotto risultati apprezzabili e sufficienti, , rispetto ai livelli previsti per gli indicatori da valutare. Ci sono ancora ampi margini di miglioramento.	Le iniziative/attività promosse, in accordo con gli obiettivi operativi programmati, hanno prodotto risultati molto buoni, rispetto ai livelli previsti per gli indicatori da valutare.	Le iniziative/attività promosse, in accordo con gli obiettivi operativi programmati, hanno prodotto ottimi risultati, rispetto ai livelli previsti per gli indicatori da valutare.

