

SCHEDA MISURAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE ADDETTI DI SPORTELLO

AREA DEI COMPORAMENTI INDIVIDUALI

N°	Descrittore	Valutazione (si/parz/no)	Punteggio
1	Il dipendente approccia correttamente il pubblico nelle attività di sportello e di centralino, si è reso disponibile ad ascoltare le richieste o le istanze, a fornire spiegazioni ed informazioni per quanto di sua conoscenza e competenza, è in grado di gestire i conflitti e di negoziare con l'utenza, opera sulla base dei principi di imparzialità e parità di trattamento, esercita efficacemente una funzione di filtro, di indirizzo e di smistamento verso le altre funzioni, mette a disposizione materiali divulgativi e formulari, presta aiuto per quanto di sua competenza e conoscenza per la compilazione?		
2	Il dipendente si è dimostrato collaborativo e disponibile con i superiori nell'espletamento dei compiti di istituto e delle legittime richieste di svolgimento di attività previste nei mansionari, nella programmazione di performance e di servizio?		
3	Il dipendente si è dimostrato collaborativo e disponibile con i colleghi nell'espletamento dei compiti di istituto e delle legittime richieste di svolgimento di attività previste nei mansionari, nella programmazione di performance e di servizio?		
4	Il dipendente ha provveduto a rilevare eventuali problemi ad immobili, infrastrutture, segnaletica dell'Ente o a beni pubblici nell'edificio in cui presta servizio e relativo intorno per la pronta soluzione e riparazione?		
5	Il dipendente effettua correttamente le registrazioni a protocollo (controlli in fase di ricezione, registrazione al protocollo, segnatura, smistamento, assegnazione, conservazione, classificazione ecc.) nel rispetto della normativa di settore, della riservatezza delle informazioni, della sicurezza informatica, della trasparenza, dell'anticorruzione?		
6	Il dipendente tratta le informazioni di cui viene in possesso nel ruolo di addetto allo sportello con la debita riservatezza?		
7	Nella esecuzione dei compiti assegnati il dipendente è autonomo e non necessita di di continue indicazioni e specificazioni?		
8	Il dipendente nell'espletamento delle pratiche amministrative di competenza è preciso e puntuale nella compilazione?		
9	Il dipendente ha contribuito efficacemente agli obiettivi della performance organizzativa dell'area di appartenenza?		
10	Il dipendente si è reso disponibile, qualora necessario per impellenti esigenze di servizio, ove questo non interferisca con primarie esigenze personali, per mutamenti di orario di servizio o di turno di lavoro o per imprevedibili emergenze?		
11	Il dipendente ha partecipato attivamente e con continuità alle attività lavorative proprie della propria area e mansione? Ha manifestato un atteggiamento proattivo?		
12	Il dipendente ha preso in carico le nuove strumentazioni e tecnologie rese disponibili dall'amministrazione (smartphone, personal computer e relativi softwares per implementazione di database o altri sistemi di conservazione dei dati) impadronendosi dell'uso ed utilizzandole convenientemente? Ha adottato le misure di sicurezza predisposte dall'Ente da porre in essere al fine di proteggere la propria postazione da attacchi informatici e i dati personali oggetto del trattamento dai rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta? In caso di incidente di sicurezza ha proceduto all'immediata comunicazione al Dirigente?		
13	Il dipendente, relativamente alle proprie competenze, è in grado di proporre soluzioni innovative ed è capace di trasferire nel proprio lavoro nuove idee o esperienze apprese in contesti differenti?		
14	Il dipendente ha collaborato attivamente alla realizzazione degli obiettivi di riuso, riciclo, riduzione di produzione di rifiuti, risparmio energetico, risparmio idrico, limitazione e razionalizzazione dell'uso degli automezzi, pulizia di auto e ambienti lavorativi nel proprio intorno di competenza, scelta di beni qualificabili come "verdi"?		
15	Il dipendente è stato in grado di focalizzare le cause dei problemi cui si è trovato di fronte nella sua attività e di proporre per quanto nelle sue competenze soluzioni efficaci?		
16	Il dipendente rispetta le disposizioni antinfortunistiche, usa i dispositivi di protezione individuale, si astiene dall'uso di alcoolici in servizio, si attiene alle procedure di sicurezza?		
17	Il dipendente quando svolge un ruolo pubblico ha un atteggiamento di supporto alle scelte dell'amministrazione, alla sua immagine, alla sua mission?		
18	Il dipendente ha partecipato alle occasioni di formazione offerte dall'Ente ed ha superato favorevolmente le prove volte ad accertare il recepimento dei contenuti trasmessi? Ha partecipato in modo attivo e collaborativo alla formazione? Ha messo in pratica quanto appreso nella pratica lavorativa?		
19	Il dipendente nelle occasioni pubbliche ha tenuto un atteggiamento aperto, di dialogo positivo con gli interlocutori, di rispetto?		
20	Il dipendente si è dimostrato collaborativo e disponibile con i colleghi delle altre aree nell'espletamento dei compiti che implicano rapporti con essi per l'espletamento di attività previste nei mansionari o nella programmazione di performance di ente?		
Totale punteggio riportato			#VALORE!

Comportamenti indicativi, ma non esaustivi, che comportano valutazione negativa
Ritarda senza motivo l'accoglienza in presenza o la risposta telefonica, è scontroso, adotta modi bruschi e villani, tratta in modo inurbano i cittadini, non viene incontro all'utente, relativamente alle conoscenze ricevute e alle sue competenze non è in grado di trasmettere contenuti attinenti il territorio protetto o le basilari procedure amministrative, non fornisce informazioni o le fornisce errate, incomplete o non aggiornate, è stato causa di rimostranze motivate da parte di cittadini, non svolge adeguatamente le funzioni di filtro, indirizzo e smistamento, non mette a disposizione materiali divulgativi e formulari, non si rende disponibile per un aiuto ai fruitori per la compilazione di formulari, in presenza di situazioni identiche o analoghe, applica trattamenti diversi, o, viceversa, in presenza di situazioni diverse opera uguale trattamento
Risponde negativamente a richieste di effettuare attività di servizio, obietta continuamente alle richieste in modo non costruttivo o pretestuoso, è scontroso con i superiori, rallenta lo svolgimento di quanto richiesto, pretende trattamenti diversificati rispetto ai colleghi, non ottempera alle richieste di documentare attività di servizio, assenze, non riferisce periodicamente e completamente della sua attività e delle novità al superiore ecc
Il dipendente non è disponibile a collaborare con i colleghi, nelle attività di gruppo è passivo oppure partecipa oralmente ma non si attiva praticamente, frappone difficoltà pretestuose, lascia fare agli altri, rimanda finché non provvedono gli altri, si rende disponibile ma manca gli appuntamenti, non si offre mai di svolgere una attività di gruppo in rappresentanza dei colleghi o, se ritiene di non essere all'altezza, non si offre di fare qualcos'altro in compensazione, ha sempre tanto da fare. E' ricorso ad impropri o a modi scortesi.
Il dipendente di fronte ad evidenti problemi non effettua segnalazioni, le effettua tardivamente, incomplete oppure segnala ma non fa nulla per tentare di risolvere il problema o, potendo provvedervi, delega ad altri la soluzione, accampa scuse non credibili o che rimandano a qualcuno altro che dovrebbe prima fare qualcosa, ecc.
Il dipendente commette errori nelle diverse fasi di protocollazione, è disattento rispetto alla classificazione nelle categorie di riservatezza delle informazioni visibili ai soli utenti abilitati, è disattento nella trattazione di corrispondenza soggetta a registrazioni particolari (appalti ecc.), espone il sistema a pericoli informatici, ecc.
Il dipendente venendo a conoscenza di informazioni da trattare con riservatezza le riferisce senza attenzione a colleghi ed esterni senza seguire le procedure stabilite dall'Ente.
Il dipendente ha continui tentennamenti e ripensamenti e prima di agire necessita di rassicurazioni, informazioni suppletive
I format consegnati sono compilati disordinatamente, con scrittura di difficile comprensione, errori, omissioni, dati fasulli, elementi non chiari che richiedono chiarimenti da parte di chi è chiamato all'istruzione di pratiche o all'implementazione di data base
Il dipendente non ha collaborato o non ha collaborato in modo significativo o sufficiente alla performance organizzativa dell'area di appartenenza.
Il dipendente è indisponibile a cambiamenti di orario o di turno resi necessari da impellenti esigenze di servizio o da emergenze (imprevisti, assenze improvvise di colleghi, richieste straordinarie ed urgenti ecc.).
Il dipendente è restio a partecipare alle attività della propria area e mansione o contribuisce in modo discontinuo; di fronte a nuovi compiti è stato passivo o deve essere pungolato per attivarsi.
Il dipendente non utilizza le nuove strumentazioni e tecnologie rese disponibili dall'amministrazione (smartphone, personal computer e relativi softwares per implementazione database, ecc.), non le padroneggia, ne fa un uso insufficiente o non adeguato. Non ha messo in atto o ha trascurato le misure di sicurezza per proteggere la propria postazione da attacchi informatici, non ha eseguito il backup almeno mensile dei dati, mettendo a rischio i propri archivi e i dati personali oggetto di trattamento dai rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, ha trascurato le forme di protezione dall'accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Non ha segnalato incidenti di sicurezza (data breach) informatica o lo ha fatto in ritardo.
Il dipendente è conservatore, legato agli schemi usuali, restio ai cambiamenti, non è propositivo, non è interessato a portare nuovi apporti allo svolgimento delle proprie mansioni.
Il dipendente non ricicla, non riusa, non riduce la produzione di rifiuti, non mette in atto le strategie di risparmio energetico suggerite dall'amministrazione, non risparmia le risorse idriche, utilizza gli automezzi di servizio senza curarsi del risparmio energetico e di razionalizzare il trasporto con colleghi, non cura la pulizia di auto e ambienti lavorativi nel proprio intorno di competenza, nell'approvvigionamento di beni non suggerisce il ricorso a beni acquisibili attraverso GPP.
Il dipendente di fronte ad evidenti problemi non fa nulla per cercare di individuarne le cause e di tentare di risolverli proponendo soluzioni e potendo provvedervi, delega ad altri la soluzione, accampa scuse non credibili o che rimandano a qualcuno altro che dovrebbe prima fare qualcosa, ecc.
Il dipendente non rispetta le disposizioni antinfortunistiche, anche relative ai protocolli anti-COVID19, non indossa i dispositivi di protezione individuale, deve essere richiamato per utilizzarli, consuma alcoolici in servizio o nelle due ore antecedenti la presa di servizio, non rispetta le circolari di servizio in materia di sicurezza, si comporta in modo spericolato.
Il dipendente nel corso di assemblee pubbliche, di manifestazioni, di riunioni cui partecipano terzi all'amministrazione, sui mass media si lascia andare a commenti e denigrazioni della scelte delle Ente o si esprime o agisce in modo contrario alla sua immagine e mission, oppure non agisce a supporto dell'amministrazione adottando un atteggiamento connivente, timoroso o supino
Il dipendente non ha partecipato alla formazione. Ha partecipato ma con evidente disinteresse. Non ha superato le prove di verifica di recepimento dei contenuti. Non ha collaborato attivamente alla formazione. Non ha utilizzato le nozioni apprese per la pratica lavorativa.
Il dipendente nel corso di occasioni pubbliche (formazione, assemblee, riunioni ...) ha tenuto un comportamento astioso, scorbutico, di critica violenta e malevola, di messa in dubbio delle esperienze raccontategli, ha creato un ambiente ostile e maleducato (risa, urla, chiacchiericcio ecc.) nei confronti degli ospiti, dei formatori, degli interlocutori. Non ha partecipato attivamente integrando il confronto, laddove ne avesse gli strumenti, con la sua esperienza e le sue conoscenze.
Il dipendente non si è dimostrato collaborativo con i colleghi di altre aree, ne ha criticato l'operato, ne ha reso difficile il lavoro, si è fossilizzato su una rigida applicazione delle regole senza adottare la flessibilità necessaria ed adattiva all'evolvere delle situazioni ed agli imprevisti. Non ha suggerito, potendolo fare, eventuali modifiche migliorative delle procedure in modo da perfezionare lo svolgimento delle attività. Non ha adottato uno stile di franca e leale collaborazione inter aree. E' ricorso ad impropri o a modi scortesi.

