



11/04/2014 0033797 UNINA FEDII

Rip.pers.contr. Tratt.pens. e
 Aff. Spec / viu - 6

Al Presidente del Centro di Ateneo per i servizi
 Informativi

SEDE

OGGETTO: Performance organizzativa - Nuovo modello di valutazione delle performance individuali del personale tecnico-amministrativo, inquadrato nelle categorie B,C e D in servizio presso il CSI, adibito al Contact Center (processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center) – per l'anno 2014 e seguenti

Si rende noto che, con delibera n. 40 del 17.12.2013 il Consiglio di Amministrazione di questo Ateneo ha approvato il nuovo modello di valutazione delle performance individuali del personale tecnico-amministrativo, inquadrato nelle categorie B,C e D - destinatario della retribuzione accessoria correlata alla produttività - definito dal Nucleo di Valutazione con verbale n. 26 del 3.12.2013, vigente a decorrere dall'anno 2014 e seguenti e consultabile sul sito web di Ateneo – in formato pdf ed in formato excel per le sole schede di valutazione - nella sezione "Amministrazione trasparente", sotto la voce "performance".

Il nuovo modello prevede che la valutazione del suddetto personale sia connessa, per il 50%, al grado di raggiungimento, da parte della struttura di servizio nella sua unitarietà, dell'obiettivo di continuità, e per il restante 50% ai comportamenti del singolo valutato. In particolare la valutazione dei comportamenti sarà effettuata attraverso apposite schede di valutazione in formato excel, distinte per ciascuna categoria B, C e D che, ad ogni buon fine, si allegano alla presente (all.ti A,B e C).

Per quel che concerne l'obiettivo di continuità conseguito dalla struttura unitariamente intesa, il nuovo modello conferma il valore atteso dell'indicatore, già fissato nel 60% (cfr. a tal riguardo scheda n. 2).

Per quanto riguarda la valutazione dei comportamenti, il modello in discorso prevede che ciascuna unità di personale tecnico amministrativo compili un'apposita scheda, relativa alla categoria di inquadramento, valorizzando un punteggio in autovalutazione, secondo una scala di valori specificata alla pagina 3 del sopra citato modello. Il Responsabile della valutazione dei comportamenti sarà il Presidente del CSI. Tale soggetto, per ciascuna unità di personale sopra indicato, a sua volta esprimerà un punteggio di valutazione, attenendosi alla predetta scala di valori.

Considerando tale scala di valori, la valutazione globale del comportamento è misurata da una percentuale che varia dallo 0% (nel caso in cui la valutazione di tutti i comportamenti è pari al valore "0") al 100% (nel caso in cui la valutazione di tutti i comportamenti è pari al valore "4"). La percentuale da utilizzare per l'erogazione della quota di retribuzione accessoria relativa ai comportamenti, pari al 50% della retribuzione accessoria totale, si calcola mediante una funzione a gradino, secondo gli intervalli specificati nella sopra indicata pagina 3 del modello di valutazione.

Per la precisione, gli intervalli della funzione a gradino sono i seguenti:

- [100%; 87,5%]: il 100% si ottiene se la valutazione di tutti i comportamenti è pari a 4; l'87,5% si ottiene se la valutazione globale di comportamento è esattamente intermedia tra un profilo per il quale sono presenti tutti 4 ed un profilo per il quale sono presenti tutti 3;
- [87,5%; 75%]: il 75% si ottiene se la valutazione di tutti i comportamenti è pari a 3;
- [75%; 62,5%]: il 62,5% si ottiene se la valutazione globale di comportamento è esattamente intermedia tra un profilo per il quale sono presenti tutti 3 ed un profilo per il quale sono presenti tutti 2;
- [62,5%; 50%]: il 50% si ottiene se la valutazione di tutti i comportamenti è pari a 2;
- [50%; 37,5%]: il 37,5% si ottiene se la valutazione globale di comportamento è esattamente intermedia tra un profilo per il quale sono presenti tutti 2 e un profilo per il quale sono presenti tutti 1;
- [37,5%; 25%]: il 25% si ottiene se la valutazione di tutti i comportamenti è pari a 1;
- [25%; 12,5%]: il 12,5% si ottiene se la valutazione globale di comportamento è esattamente intermedia tra un profilo per il quale sono presenti tutti 1 e un profilo per il quale sono presenti tutti 0.

Pertanto, l'erogazione del restante 50% di retribuzione accessoria correlata alla valutazione dei comportamenti, sarà legata al seguente andamento percentuale (in cui X è la percentuale di valutazione globale dei comportamenti (cfr.

pag. 4 del nuovo modello di valutazione):

Percentuale globale valutazione comportamenti	Percentuale erogazione emolumento comportamenti
$87,5\% < X \leq 100\%$	100%
$75\% < X \leq 87,5\%$	87,5%
$62,5\% < X \leq 75\%$	75%
$50\% < X \leq 62,5\%$	62,5%
$37,5\% < X \leq 50\%$	50%
$25\% < X \leq 37,5\%$	37,5%
$12,5\% < X \leq 25\%$	25%
$0 < X \leq 12,5\%$	X

Il modello di valutazione in discorso prevede che le schede di riepilogo in formato excel, per il monitoraggio dell'obiettivo di continuità, siano trasmesse due volte nel corso dell'anno. Di converso le schede dei comportamenti saranno inviate una sola volta nell'anno, coincidente con il mese di novembre, a conclusione del processo di valutazione relativo al periodo 1 gennaio – 30 ottobre.

Il modello prevede infatti che:

- entro il 5 luglio di ogni anno* siano trasmessi i riepiloghi della scheda di monitoraggio dell'obiettivo di continuità per l'erogazione del 50% della retribuzione accessoria correlata alla produttività (periodo dal 1 gennaio al 30 giugno);
- entro il 5 novembre di ogni anno (*laddove tale giorno ricadesse di sabato/domenica, si intenderà come giorno utile quello immediatamente successivo) siano trasmessi i riepiloghi della scheda di monitoraggio dell'obiettivo di continuità (periodo dal 1 luglio al 30 ottobre) e le schede per la valutazione dei comportamenti, per il conguaglio della retribuzione accessoria connessa alla produttività.

Tanto premesso, si rappresenta altresì che, a valle della costituzione del Fondo per le progressioni economiche e la produttività collettiva e individuale anno 2014 - approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n.3 del 30 gennaio 2014 e per il quale il Collegio dei Revisori dei Conti, con verbale n. 14 del 13 febbraio 2014, ha attestato il rispetto dei limiti legislativi e contrattuali previsti in materia - a seguito delle riunioni di contrattazione integrativa svoltesi da ultimo il 14 marzo 2014 si è giunti ad un'ipotesi di contratto collettivo integrativo, per l'anno 2014, tra la delegazione di parte pubblica e tutte le OO.SS. nonché la RSU, la cui sottoscrizione è avvenuta disgiuntamente tra il 18 e il 21 marzo 2014. Detta ipotesi di contratto conferma, tra l'altro, i compensi diretti ad incentivare la produttività e il miglioramento dei servizi - Performance organizzativa, per il personale del CSI adibito al Contact Center.

Ciò posto, nelle more del controllo della citata ipotesi di contratto da parte del Collegio dei Revisori dei Conti sulla compatibilità della stessa con i vincoli di bilancio e con quelli derivanti dall'applicazione delle norme di legge, ex art. 40 bis del D.Lgs. 165/2001 e s.m.i., e dell'autorizzazione del Consiglio di Amministrazione alla sottoscrizione del contratto collettivo integrativo da parte del Presidente della delegazione di parte pubblica, la S.V., con riferimento all'elemento retributivo in oggetto, è invitata a trasmettere all' Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio (URSTA), secondo le modalità di seguito indicate, **entro e non oltre il 7 luglio 2014 (eccezionalmente in quanto il 5 luglio 2014 ricade di sabato)**, i dati relativi al periodo 1 gennaio 2014 -30 giugno 2014, per il monitoraggio dell'obiettivo di continuità per le unità di personale del CSI adibito al Contact Center: processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center che dovranno essere evasi in un tempo pari o inferiore alle 48 ore.

In considerazione del suindicato processo, la S.V. è invitata a trasmettere via email la presente nota al Direttore Tecnico del CSI competente, ai fini della valutazione del raggiungimento degli obiettivi di continuità da parte del personale tecnico amministrativo adibito al Contact Center, mediante l'utilizzo del file (contenente un riepilogo complessivo per i dati relativi al periodo di riferimento dell'attività oggetto di valutazione: una scheda per la valutazione dei risultati dell'obiettivo di continuità, di esclusiva competenza del Presidente del CSI) già in uso negli anni precedenti.

In particolare, il Direttore Tecnico competente avrà cura:

- di monitorare i tempi di lavorazione del processo in parola, utilizzando il file previsto in formato Excel ovvero

mediante altro strumento purchè contenente tutti i dati richiesti dalla colonna A alla colonna D:

- di custodire gli elenchi mensili o l'eventuale altro strumento di lavoro, al fine di consentire eventuali controlli da parte del Presidente del CSI e, successivamente all'inoltro della documentazione, da parte dell'URSTA;
- di trasmettere al Presidente del CSI via email, unicamente la scheda di riepilogo in formato excel.

Il Presidente del CSI avrà cura di verificare che nel riepilogo siano stati inseriti tutti i dati richiesti e, quindi, effettuati gli eventuali controlli, inoltrare il suddetto file, in formato pdf, al sopra citato ufficio via email al seguente indirizzo: ursta@unina.it, e per protocollo informatico, per i successivi provvedimenti di competenza.

Ai fini del conguaglio da corrispondere nel mese di dicembre:

per l'obiettivo di continuità:

Per quel che concerne la trasmissione dei dati relativi al periodo 1 luglio 2014 al 30 ottobre 2014, Il Direttore Tecnico del CSI competente – una volta compilati anche i riepiloghi mensili relativi ai mesi da luglio ad ottobre - avrà cura di trasmettere via email alla S.V., **entro e non oltre il 3 novembre 2014** e per gli anni successivi, l'intero file in formato excel (monitoraggio mensile 1 gennaio/30 ottobre 2014– riepilogo e scheda di valutazione).

La valutazione della struttura unitariamente intesa, per l'intero periodo (1 gennaio – 30 ottobre 2014) sarà effettuata dalla S.V., secondo la scheda di valutazione collocata alla fine dei riepiloghi mensili del file sopra indicato che elaborerà in automatico i dati inseriti dal Direttore Tecnico del CSI nei predetti riepiloghi.

La S.V.:

- avrà cura preliminarmente, di verificare che nel riepilogo siano stati inseriti tutti i dati richiesti ed effettuati gli eventuali controlli;
- stamperà la sola scheda di valutazione, sottoscrivendola, e provvederà ad inoltrare la stessa tramite protocollo informatico all' Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio;
- inoltrerà l'intero file (monitoraggio mensile 1 gennaio/30 ottobre, riepilogo e scheda di valutazione) in formato pdf all'ufficio sopra citato via email al seguente indirizzo: ursta@unina.it, e per protocollo informatico, per i successivi provvedimenti di competenza **entro e non oltre il 5 novembre 2014** e per gli anni successivi.

per la valutazione dei comportamenti:

Ciascuna unità di personale tecnico amministrativo dedicata al processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center, in base alla categoria di inquadramento, provvederà a compilare la scheda di valutazione dei comportamenti, valorizzando i campi in autovalutazione, secondo la seguente scala di valori:

- 0 = Non soddisfacente
- 1 = Raramente
- 2 = In alcuni casi
- 3 = Nella maggior parte dei casi
- 4 = Sistematicamente

Il predetto personale provvederà, altresì:

- a compilare la colonna dedicata al "commento", laddove in sede di autovalutazione abbia espresso un valore pari a 4 :
- a consegnare la scheda in parola alla S.V.

La S.V. dovrà, a sua volta:

- provvedere ad effettuare, per ciascuna unità di personale tecnico amministrativo sopra indicato, la valutazione, compilando la scheda di valutazione dei comportamenti – già riportante i punteggi in autovalutazione - valorizzando i campi in valutazione nonché la colonna dedicata al "commento" laddove debba motivare un valore "non soddisfacente" oppure la "non riferibilità dell'indicatore al valutato" e apporre la sua firma;
- comunicare gli esiti della valutazione al personale in questione;
- trasmettere, **entro e non oltre il 5 novembre 2014** e per gli anni successivi, la documentazione sopra indicata in formato pdf, al sopracitato Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio (URSTA), via e-mail al seguente indirizzo: ursta@unina.it, e per protocollo informatico, per i successivi provvedimenti di competenza.

Si precisa a tal riguardo che, laddove il personale tecnico amministrativo sia trasferito, in corso di anno, presso altra struttura diversa dal CSI, i soggetti preposti alla valutazione saranno i responsabili pro tempore delle strutture di

riferimento, per il periodo di rispettiva competenza.

Resta ovviamente inteso che, ai fini della corresponsione dell'elemento retributivo, la struttura di provenienza e/o la struttura cui il dipendente viene trasferito dovranno essere destinatari della retribuzione accessoria correlata alla produttività. Diversamente si provvederà alla liquidazione solo pro-quota.

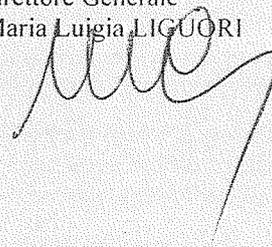
Per completezza, si rammenta che il sistema di valutazione in essere nell'Ateneo, prevede una procedura tesa a risolvere eventuali contestazioni e/o conflitti tra i soggetti responsabili della valutazione ed i valutati. Tale procedura contempla l'istituzione di un'apposita Commissione per il Riesame, nominata dal Rettore, con composizione tale da garantire obiettività di giudizio ed indipendenza rispetto alla struttura valutata ed al valutatore. La Commissione ha il compito di cercare di ricomporre le divergenze, per giungere ad un giudizio definitivo che valorizzi gli elementi oggettivi di valutazione.

Si ricorda infine che tale emolumento è destinato esclusivamente al personale inquadrato nelle categorie B, C e D; è compatibile con i compensi per lavoro straordinario, con l'indennità ex art. 41 CCNL 27.01.05, con l'indennità di responsabilità ed è incompatibile con i compensi connessi ad attività che comportano oneri, rischi o disagi, compresa la prestazione lavorativa articolata in turni, nonché con i compensi che specifiche disposizioni di legge finalizzano all'incentivazione di prestazioni o risultati del personale.

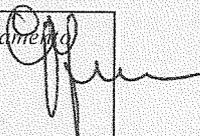
L'Amministrazione si riserva di comunicare, con successiva circolare, a valle degli adempimenti del Collegio dei Revisori dei Conti e del Consiglio di Amministrazione, il contenuto del contratto collettivo integrativo, sottoscritto nell'anno 2014.

La presente è inviata anche all'email istituzionale delle SS.LL. e si invita a diffondere il contenuto tra tutto il personale tecnico amministrativo interessato.

Il Direttore Generale
Dott.ssa Maria Luigia LIGUORI



Ripartizione personale contrattualizzato, Trattamento pensionistico e Affari speciali
Dirigente della Ripartizione:
dott.ssa Gabriella Formica
Unità organizzativa responsabile del Procedimento:
Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio
Responsabile del procedimento:
Sig.ra Antonia Nastri, Capo Ufficio
Per chiarimenti: Sig.ra Antonia Nastri tel. 081 2537815



VALUTAZIONE DEL PERSONALE DI CATEGORIA C
SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI COMPORTEMENTI

A.D. B

Data:

Soggetto valutatore

Nome Valutatore: comportamenti rilevati in autovalutazione comportamenti rilevati dal valutatore

N.B. = nel caso in cui alcuni comportamenti non sono riferibili al valutato inserire nella colonna "peso indicatori" il valore 0. Il peso degli indicatori verrà automaticamente normalizzato

Comportamenti	PESO	Indicatori	Domande di controllo	peso Indicatori	Peso Indicatori Normalizzato	Non soddisfacente				Raramente		In alcuni casi		Nella maggior parte dei casi		Sistematicamente		Autovalutazione Punteggio	Validazione Punteggio	Punteggio ottenuto in base alla validazione %	Commento Autovalutazione: motivazione per giustificare il valore 4 Valore "non soddisfacente": riportare la motivazione da parte del valutatore. Indicatore non riferibile al valutato: riportare la motivazione da parte del valutatore	
						Auto	Vai	X	O	1	2	3	4	Auto	Vai	X	O					Auto
COMPETENZE PROFESSIONALI	10%	Capacità di applicare le conoscenze	Applca in modo corretto ed appropriato le conoscenze (giuridiche, amministrative, tecniche, etc.) relative alle attività da svolgere	60%	60%														0	0	0	
		Capacità di utilizzo dei sistemi informatici	Mostra padronanza ed autonomia nell'utilizzo dei sistemi informatici	40%	40%														0	0	0	
		Interesse ad acquisire nuove conoscenze per nuove attività	Dimostra interesse e volontà nell'acquisire le conoscenze (giuridiche, amministrative, tecniche, informatiche etc.) relative a programmi e progetti ai quali partecipa o dovrà partecipare	30%	30%														0	0	0	
		Interesse a colmare gap di conoscenza	Dimostra interesse e volontà nel colmare eventuali lacune nelle conoscenze (giuridiche, amministrative, tecniche, informatiche, etc.) relative alle attività della propria posizione lavorativa	70%	70%														0	0	0	

