

## CATALOGO DEI COMPORAMENTI

COMPORAMENTO	DESCRITTORE	INDICATORE
2 <b>Relazione, integrazione, comunicazione.</b> Capacità di relazionarsi nel gruppo di lavoro e con i colleghi, partecipazione alla vita organizzativa, collaborazione ed integrazione nei processi di servizio	Intraprende relazioni collaborative e partecipative con colleghi ed amministratori. Possiede una visione d'insieme del proprio lavoro, della propria struttura, dei processi e delle persone. Partecipa attivamente alla vita organizzativa con atteggiamento propositivo, condividendo informazioni ed esperienze nel lavoro in team. Adotta modalità di ascolto attivo e comunicazione chiara ed empatica con gli interlocutori, gestendo il feedback e l'orientamento all'utente. Propone soluzioni innovative per la gestione di conflitti. Non si spazientisce e non assume atteggiamenti aggressivi. Si relaziona agli altri con rispetto e correttezza e manifesta con il proprio comportamento il rispetto verso le altre persone. Favorisce momenti di confronto collettivi all'interno del gruppo di lavoro. Instaura relazioni professionali efficaci e collaborative all'interno e all'esterno dell'ente	Durante le riunioni partecipa attivamente avanzando proposte e/o suggerimenti? Giudizio da parte degli Amministratori: <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre Giudizio da parte dei Colleghi <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre Se sono presenti: Segnala delle eventuali criticità nel funzionamento delle relazioni operative interorganizzative? Giudizio da parte degli Amministratori: <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre Giudizio da parte dei Colleghi <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta  <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre Le informazioni rilasciate agli utenti sono sempre chiare? Adotta uno stile di comunicazione adeguato all'interlocutore? Giudizio da parte degli Amministratori: <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre Quando sono presenti conflitti riesce comunque ad accogliere il punto di vista dell'altro cercando di proporre soluzioni che ne tengono conto? Giudizio da parte degli Amministratori: <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre Giudizio da parte dei Colleghi <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre
3 <b>Orientamento alla qualità dei servizi</b> Capacità di mettere in atto comportamenti di lavoro e decisioni finalizzate all'efficienza dei processi e alla qualità dei prodotti/servizi finali. Capacità di effettuare regolarmente verifiche sul lavoro (proprio o altrui) per prevenire errori e per garantire il rispetto di un buon livello dei risultati finali.	<b>Monitora i tempi e le scadenze da rispettare, organizzando le attività in funzione dell'obiettivo da raggiungere;</b> • garantisce la qualità e l'accuratezza del proprio lavoro predisponendo livelli di qualità coerenti con lo standard dell'organizzazione; • individua gli errori, ne comprende le cause e attiva azioni correttive condivise; • introduce frequentemente criteri e momenti di monitoraggio e verifica; • valuta il processo e il risultato, per individuarne gli errori da cui imparare, le azioni e i ragionamenti positivi da valorizzare e standardizzare; • opera con costanza e precisione nell'esecuzione del proprio lavoro e degli output prodotti.	- N°_ procedimenti gestiti nel rispetto dei termini fissati sul totale dei procedimenti gestiti; - N°_ dei casi di respingimento/restituzione degli atti per carenza istruttoria; - N°_ dei servizi sui cui sono stati fissati standard di qualità secondo i parametri previsti in termini di tempestività; accessibilità; etc. - Monitora i tempi e le scadenze da rispettare? Giudizio da parte degli Amministratori e/o Segretario <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre - Propone degli interventi finalizzati ad eliminare eventuali criticità nell'erogazione dei servizi ai cittadini? Giudizio da parte degli Amministratori <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre
4 <b>Integrazione con gli amministratori su obiettivi assegnati.</b> Capacità di tradurre in azioni concrete i piani e i programmi della politica	Garantisce efficace assistenza agli organi di governo. Adatta il proprio tempo lavoro al perseguimento degli obiettivi strategici concordati con la politica e di quelli gestionali concordati con la struttura accogliendo le prioritarie esigenze dell'ente. Presta attenzione alle necessità delle altre aree in particolare quando (formalmente e informalmente) coinvolte in processi lavorativi trasversali rispetto alla propria.	Giudizio da parte degli Amministratori <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre Giudizio da parte dei Colleghi limitatamente a "sollecita o promuove la collaborazione con gli altri Responsabili coinvolti nel proprio obiettivo" <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre
5 <b>Analisi e soluzione dei problemi.</b> Capacità di individuare e comprendere gli aspetti essenziali dei problemi, proporre soluzioni e verificarne gli esiti.	Individua le caratteristiche (variabili o costanti) dei problemi, e le ipotesi di risoluzione degli stessi rispetto alle cause. Verifica l'efficacia della soluzione trovata. Individua momenti di difficoltà e fornisce contributi concreti per il loro superamento; Comprende le divergenze e previene gli effetti del conflitto;	Giudizio da parte degli Amministratori <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre

## CATALOGO DEI COMPORAMENTI

COMPORAMENTO	DESCRITTORE	INDICATORE
6 <b>Rapporti con l'utenza.</b> Capacità di cogliere le esigenze dei clienti interni ed esterni orientando costantemente la propria attività al soddisfacimento delle loro esigenze, coerentemente con l'organizzazione dei servizi.	Adotta una modalità di ascolto attivo e garantisce adeguata accoglienza dell'utenza; Organizza e gestisce l'orario di servizio in relazione alle esigenze dell'utenza. Gestisce il feedback. Presidia sull'adeguata gestione dei rapporti con l'utenza da parte dei propri collaboratori. Organizza le informazioni circa il servizio erogato dalla propria struttura per orientare l'utenza esterna (es. segnaletica interna, accessibilità, portali on line per il cittadino). Si attiva in modo coerente e tempestivo per la soddisfazione del bisogno espresso dall'utenza.	Giudizio da parte degli Amministratori <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre
8 <b>Iniziativa :</b> Capacità di attivarsi in modo autonomo nell'ambito delle proprie responsabilità e dei propri compiti, senza attendere indicazioni dagli altri e senza subire gli eventi.	Reagisce attivamente nelle situazioni, anche in situazioni eccezionali e/o di crisi, individuando i margini di azione e di miglioramento; Presidia tutti gli ambiti di discrezionalità consentiti dal ruolo, assumendosi le proprie responsabilità; <ul style="list-style-type: none"> <li>• cerca stimoli, occasioni di miglioramento e perfezionamento del proprio lavoro e della propria organizzazione;</li> <li>• propone spontaneamente idee, osservazioni, interpretazioni, soluzioni;</li> <li>• chiede chiarimenti e pone domande per comprendere la realtà organizzativa e gli avvenimenti;</li> <li>• anticipa e gestisce situazioni ed eventi;</li> <li>• interviene in prima persona, senza la sollecitazione di altri, su quanto causa perdite di tempo e di risorse;</li> <li>• affronta con passione ed energia l'attività lavorativa.</li> </ul>	Giudizio da parte degli Amministratori <input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Qualche volta <input type="checkbox"/> Spesso <input type="checkbox"/> Sempre
9 Capacità di differenziare la valutazione dei collaboratori	Capacità di differenziare la valutazione dei propri collaboratori Capacità di cogliere i diversi contributi dati da ciascun collaboratore	